

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti obyvatel se službami a zázemím města

Citizen Satisfaction Measurement with the Municipal Services and Facilities

Student: Andrea Slížová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petra Krbová, Ph.D.

Ostrava 2013

Zadání bakalářské práce

Student: **Andrea Slížová**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R062 Marketing a obchod

Téma: **Měření spokojenosti obyvatel se službami a zázemím města**
Citizen Satisfaction Measurement with the Municipal Services and Facilities

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika města Turzovka
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika shromažďování dat
 5. Analýza spokojenosti obyvatel
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

HOFFMAN, Douglas K. a John E. G. BATESON. *Services marketing: Concepts, Strategies, and Cases*. 4th ed. Mason: South-Western, 2011. 461 s. ISBN 14-390-3939-9.

KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.

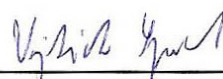
OLIVER, Richard L. *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. Armonk: M.E. Sharpe, 2010. 519 s. ISBN 07-656-1770-6.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petra Krbová**

Datum zadání: 23.11.2012
Datum odevzdání: 10.05.2013




doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Miestoprísahne prehlasujem, že som celú prácu, vrátane všetkých príloh, vypracovala samostatne. Všetky použité informačné zdroje sú uvedené v zozname literatúry.

V Ostrave dňa 10. 5. 2013



.....

Andrea Slížová

Pod'akovanie

Ďakujem vedúcej mojej bakalárskej práce Ing. Petre Krbovej, Ph.D za odborné vedenie, cenné rady a čas strávený konzultáciami.

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Charakteristika mesta Turzovka	6
2.1	Základné informácie o meste	6
2.1.1	Poloha mesta	6
2.1.2	Symboly mesta.....	7
2.1.3	Historické pamiatky	7
2.2	Marketingový mix mesta	9
2.2.1	Produkt	9
2.2.2	Cena.....	11
2.2.3	Miesto	12
2.2.4	Marketingová komunikácia	12
2.2.5	Ľudia.....	13
2.2.6	Materiálne prostredie.....	14
2.2.7	Procesy	15
2.2.8	Partnerstvo	15
3	Teoretické východiská merania spokojnosti	17
3.1	Služby	17
3.1.1	Vlastnosti služieb	17
3.1.2	Marketingový mix mesta.....	18
3.2	Spokojnosť	21
3.2.1	Modely spokojnosti.....	22
3.2.2	Metódy merania spokojnosti.....	24
3.2.3	Index spokojnosti zákazníka	25
4	Metodika zhromažďovania dát	27
4.1	Prípravná fáza.....	27
4.2	Realizačná fáza	30

5	Analýza spokojnosti obyvateľov	32
5.1	Imidž mesta	33
5.2	Dôležitosť vybraných faktorov pre život v meste a spokojnosť s nimi	35
5.3	Návštevnosť a spokojnosť s podujatiami konanými v meste	36
5.4	Spokojnosť v jednotlivých oblastiach poskytovania služieb	37
5.4.1	Športové vyžitie	37
5.4.2	Práca Mestskej polície a pracovníkov Mestského úradu.....	38
5.4.3	Dopravné služby	40
5.4.4	Životné prostredie	41
5.5	Informačné zdroje	42
6	Návrhy a odporúčania	44
7	Záver	47
	Zoznam použitej literatúry.....	48
	Zoznam skratiek	51
	Prehlásenie o využití výsledkov bakalárskej práce	
	Zoznam príloh	
	Prílohy	

1 Úvod

Vedenie mesta by malo poznať potreby a želania svojich občanov a vynaložiť, čo najväčšie úsilie poskytnúť im práve také služby a v takej kvalite, ktorá povedie k uspokojeniu ich požiadaviek a naplneniu, respektíve prekonaniu ich očakávaní. Jedným z dôvodov, prečo vytvárať ideálne podmienky pre život občanom, je význam občana v úlohe voliča. Ďalším, nemenej dôležitým, je občan ako zdroj príjmov do mestského rozpočtu prostredníctvom daní a poplatkov.

Spôsobov ako zistiť spokojnosť s úrovňou poskytovaných služieb je viacero. Mesto má možnosť využiť návrhy a pripomienky, ktoré obyvatelia priamou cestou navrhnu niektorému z poslancov v mestskom zastupiteľstve. Ďalším zo spôsobov je realizácia marketingového výskumu spokojnosti občanov prostredníctvom dotazníkového šetrenia. Výskum môže byť užšie zameraný, to znamená, že bude zahŕňať len určitú oblasť služieb, ktoré mesto poskytuje, napr. spokojnosť s pracovníkmi mestského úradu a prácou poslancov. V takomto šetrení je možné získať podrobnejšie a hlbšie informácie o spokojnosti. Avšak, aby mesto zistilo spokojnosť vo viacerých oblastiach muselo by vynaložiť prostriedky na viacero takýchto šetrení. Práve preto je pre vedenie mesta výhodné výskum širšie zamerať a v jednom šetrení zistiť spokojnosť vo viacerých oblastiach života v meste. Výsledky síce nebudú obsahovať také podrobné informácie, ale poskytnú potrebný prehľad vedeniu mesta o tom, v ktorých oblastiach občania postrehli nedostatky pri poskytovaní služieb a vyžadujú si pozornosť predstaviteľov mesta. Odstránením týchto nedostatkov bude dosiahnutá vyššia spokojnosť občanov nielen s poskytovanými službami, ale aj so životom v meste.

Témou tejto bakalárskej práce je Meranie spokojnosti obyvateľov so službami a zázemím mesta. Ako miesto realizácie výskumu bolo vybrané mesto Turzovka. Toto mesto nebolo zvolené len na základe známosti prostredia a podmienok v meste a jeho okolí, ale aj absencie výskumu, ktorý by bol zameraný na viacero aspektov spokojnosti so životom v meste. Dôkazom tohto tvrdenia sú uverejnené výsledky výskumu spokojnosti na mestských stránkach www.mestoturzovka.sk (Turzovka, 2005-2007). Tieto výskumy sa zameriavali vždy len na určitú oblasť poskytovaných služieb v meste.

Cieľom práce je zistiť spokojnosť občanov so službami a zázemím mesta a na základe vykonanej analýzy dát, získaných dotazníkovým šetrením, formulovať návrhy na zlepšenie poskytovaných služieb v meste.

2 Charakteristika mesta Turzovka

2.1 Základné informácie o meste

2.1.1 Poloha mesta

Mesto Turzovka sa nachádza na severozápadnom Slovensku a je obklopené vrchmi Beskyd a Javorníkov. Najvyšším vrchom pohoria je Veľký Javorník s nadmorskou výškou 1070 m n. m. Turzovka leží na hornom toku rieky Kysuca, ktorá pramení pod vrchom Hričovec v Javorníkoch v nadmorskej výške 680 m n. m. Rieka Kysuca je najvodnatejším prítokom Váhu. (Turzovka, 2005-2007)

V rámci územnosprávneho členenia Turzovka spadá pod okres Čadca, ktorý na západe hraničí s Českou republikou a na severe s Poľskom. Čadčiansky okres spadá pod Žilinský samosprávny kraj. Z turistického hľadiska je mesto zaradené do regiónu Kysuce.

Mesto bolo iniciátorom a zároveň zakladajúcim členom združenia Mikroregión Horné Kysuce, ktoré združuje geograficky i historicky späté okolité obce do jedného celku. V súčasnosti združuje 11 obcí, vrátane Turzovky. Združenie bolo založené 5. 11. 2003. Predmetom činnosti tohto združenia je najmä spolupráca naprieč oblasťami, ako sú životné prostredie, cestovný ruch, rozvoj infraštruktúry, podpora malého a stredného podnikania, atď. Príkladom tejto spolupráce môže byť plánovaný cyklochodník Strieborná Kysuca, spoločná propagácia a marketing územia mikroregiónu. Medzi ďalšie aktivity Mikroregiónu Kysuce patrí cezhraničná spolupráca s regiónom Frýdlantsko. Spolupráca je realizovaná v rámci Operačného programu „Slovenská republika – Česká republika 2007 – 2013“ a jeho hlavným cieľom je prostredníctvom rozvoja informatizácie posilniť a prehĺbiť komunikáciu, získavanie informácií pre turistov, zabezpečiť ich bezpečnosť a spoluprácu miest a obcí na oboch stranách slovensko-českej hranice. (Turzovka, 2005-2007)

Turzovka je aj súčasťou Euroregiónu Beskydy, ktorý bol založený 9. 6. 2000 vo Frýdku-Místku. Jedná sa o spoločenstvo, ktoré vzniklo v rámci podpory myšlienky spolupráce a európskej jednoty, v záujme rozvoja vzájomných a priateľských vzťahov medzi Slovenskou republikou, Poľskou republikou a Českou republikou. Cieľom Euroregiónu Beskydy sú spoločné aktivity v oblastiach územného plánovania a výstavby, výmeny skúseností a informácií dotýkajúcich sa rozvoja regiónu a pracovného trhu, rozvoja turistiky a cestovného ruchu a iné. (Euroregión Beskydy, 2010)

2.1.2 Symboly mesta

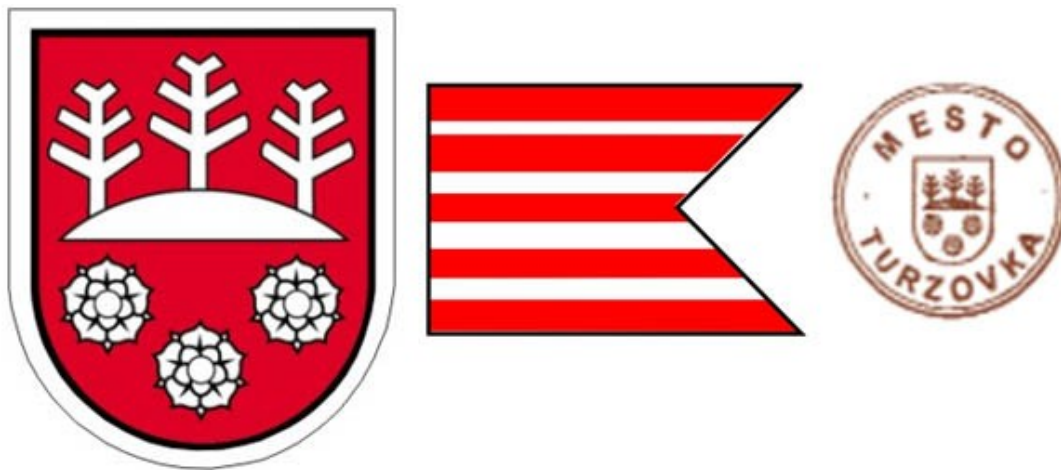
Symbolmi mesta Turzovka sú erb, zástava a pečať, ktoré je možno vidieť na obr. 2.1.

Erb mesta má tvar deleného štítu červenej farby. V hornej polovici vyrastajú zo strieborného vrchu tri strieborné ihličnaté stromy a pod vrchom sú tri strieborné ruže. Vrch so stromami znázorňujú prírodné prostredie okolia a ruže sú prebraté z rodinného erbu Turzovcov. (Turzovka, 2005-2007)

Zástava mesta má pomer strán 2:3 a je ukončená lastovičím chvostom (zástrihom), ktorý siaha do jednej tretiny jej dĺžky. Je červenej farby, prerušenej štyrmi pozdĺžnymi pruhmi striebornej farby tak, že spolu vytvárajú celkom 9 pruhov rovnakej šírky, z čoho je 5 pruhov červených a 4 pruhy sú strieborné. (Turzovka, 2005-2007)

Pečať mesta je tvorená erbom mesta s hrubopisom „MESTO TURZOVKA“. Pečať je uschovávaná primátorom mesta a používa sa pri slávnostných príležitostiach, akými sú napríklad udelenie čestného občianstva, pečatenie významných listín a dokumentov. (Turzovka, 2005-2007)

Obr. 2.1: Symboly mesta



Zdroj: (Turzovka, 2005-2007)

2.1.3 Historické pamiatky

Kostol Nanebovzatia Panny Márie je najvýznamnejšou sakrálnou stavbou, zapísanou aj do zoznam národných kultúrnych pamiatok. Pochádza z roku 1759. Jedná sa o jednoloďovú stavbu s polygonálne ukončeným presbytériom a predstavenou vežou. Hlavný oltár pochádza

z 18 storočia. Bohato zastúpené je tu dielo maliarov Jozefa Božetecha Klemensa, Alexandra Loszinského, ale i neznámych tvorcov. Pozoruhodný je pseudobarokový organ s polychrómovanou drevorezbou. Do stredu chórového parapetu je zabudovaná časť pôvodného organu z roku 1799.

V areáli kostola Nanebovzatia Panny Márie sa nachádza **pomník padlým v 1. svetovej vojne**, ktorý bol postavený v dvadsiatych rokoch minulého storočia. Neskôr tu bola doplnená tabuľa padlým v 2. svetovej vojne.

Ďalšou pamiatkou je polychrómovaný prícestný stĺp **Svätého Jána Nepomuckého**. Jedná sa o rustikálnu prácu neznámeho autora zo začiatku 19. storočia. Stĺp je národnou kultúrnou pamiatkou, ktorá sa nachádza v parčíku v centre mesta medzi stáročnými lipami.

V centre sa tiež nachádza **pamätník oslobodenia 1918 s bustou Milana Rastislava Štefánika**, ktorý bol postavený v roku 1924 na pôvodnom Miléniovom pamätníku z roku 1896 a obnovený v roku 1990. (Turzovka, 2005-2007)

Región bol v minulosti známy drotárstvom. Dôkazom tejto tradície je bronzové súsošie **Drotára a džarka**, ktorého autorom je popredný slovenský sochár Miroslav Cipár. Súsošie je pamätníkom kysuckým drotárom, ktorý bol postavený v roku 1998 a odhalený pri príležitosti 400. výročia založenia mesta Turzovka. (SACR, 2005-2011)

Znáмым pútnickým miestom je vrch **Živčáková** v Turzovke, na ktorej sa M. Lašutovi 1. 6. 1958 prvýkrát zjavila Božia Matka. Až v roku 1993 bola na mieste zjavenia postavená a vysvätená kaplnka Panny Márie kráľovnej pokoja. V kaplnke nad oltárom je veľký drevený kríž, socha Panny Márie vytvorená Aloisom Lasákom a obraz Božej Matky, ktorý zachránila zo zhoreniska Mária Haferová – Matejová a neskôr bol zrekonštruovaný v Nemecku. Raritou tohto miesta je detviansky kríž, ktorý bol venovaný obyvateľmi Detvy. V areáli pútnického miesta Živčáková je niekoľko prameňov s vyvierajúcou a ozdravujúcou vodou. Areál dopĺňujú viaceré drevené domce slúžiace ako príležitostné predajne literatúry, devocionálií (náboženské predmety) a občerstvenia. 19. októbra 2008 žilinský biskup Tomáš Galis vyhlásil horu Živčáková za oficiálne mariánske pútnické miesto a miesto modlitby. Zároveň bol posvätený základný kameň budúceho chrámu Panny Márie na Živčákovej. (Adamov, 2006a)

Ukážky týchto historických pamiatok sú k nahliadnutiu v prílohe č. 2, obr. 1-5.

2.2 Marketingový mix mesta

2.2.1 Produkt

V marketingovom mixe mesta je produkt tvorený verejnými (resp. verejnoprospešnými) službami poskytovanými na základe zákona, ponukou priestorov vo vlastníctve mesta na predaj alebo prenájom a spoločenskými, vzdelávacími, kultúrnymi a športovými akciami organizovanými mestom. (Viestová, 2010)

Verejné služby

V meste Turzovka bolo 14. 12. 2011 schválené Všeobecne záväzným nariadením č. 1/2011 zriadenie Mestskej polície, ktoré vstúpilo v platnosť 31. 12. 2011. Mestská polícia (ďalej len MsP) oficiálne zahájila svoju činnosť dňa 1. 6. 2012. Mestský policajný zbor má štyroch členov a náčelníkom MsP Turzovka bol na návrh primátora vymenovaný Bc. Ján Chromík. (Turzovka, 2005-2007)

Mestský podnik služieb vykonáva dva druhy činností. Jednou z nich je príspevková verejnoprospešná činnosť, v rámci ktorej pracovníci mestského podniku zabezpečujú prevádzku a údržbu verejného osvetlenia, mestského rozhlasu a dbajú na údržbu verejnej zelene. Druhou činnosťou je činnosť podnikateľská, v rámci ktorej pracovníci Mestského podniku služieb ponúkajú maliarske, zámočnicke práce, výrobu betónových výrobkov (žľaby, kocky, skruže), vývoz fekálií a štiepkovanie drevín. V prípade, že výnosy z podnikateľskej činnosti prevýšia náklady, môžu byť tieto prostriedky využité na rozšírenie zariadenia, nákup nových strojov, a tým aj prispieť k rozšíreniu ponuky poskytovaných služieb. (Turzovka, 2005-2007)

Kultúrne, spoločenské, športové a vzdelávacie akcie

Úlohou zamestnancov, mestskej príspevkovej organizácie Kultúrne a spoločenské stredisko Turzovka (ďalej KaSS), je zabezpečovanie kultúrno-spoločenských podujatí v meste počas celého roka, prevádzkovanie Kina Jašík a Mestskej knižnice. Zároveň zodpovedajú za prevádzku, činnosti a podujatia, ktoré sa uskutočňujú v Kultúrnom dome Rudolfa Jašíka (viď príloha č. 2, obr. 6). (KaSS, 2010)

Každý rok sa v meste koná súbor podujatí pod spoločným názvom Turzovské leto (viď príloha č. 4). Turzovské leto začína ešte koncom júna a končí v auguste. Zahajujúcim podujatím je medzinárodný futbalový turnaj mladších žiakov s názvom O pohár primátora

mesta. Už niekoľko rokov po sebe sa na konci júna koná podujatie, ktoré je zamerané na stretnutie turzovských rodín. Tie si môžu zmerať svoje sily v rôznych súťažných disciplínach. Popri súťažení prebieha program, o ktorý sa starajú tanečné skupiny a mažoretky z Turzovky. V závere podujatia je vyhodnotená a odmenená rodina, ktorá nazbierala najviac bodov. Vo večerných hodinách, po ukončení podujatia, nasleduje „Turzovsko-Benátska noc“. Po tomto privítaní leta sa v rámci Turzovského leta koná každý víkend nejaké kultúrne podujatie. Medzi najvýznamnejšie patrí Drotária, Beskyd Rallye, Rock Beskyd Fest a Beskydské slávnosti, ktorých súčasťou sú Turzovské hody. (KaSS, 2010)

Drotária je dvojdnový festival, kde zaznieva predovšetkým folk a country. Každoročne tu vystupujú nádejné talenty s legendami a stálicami českej a slovenskej hudobnej scény. Vystúpili tu hviezdy ako Olympic, Aneta Langerová, Lenka Filipová, Honza Nedvěd, Pavol Hammel, Dalibor Janda, Soňa Horňáková a Slide & Udu, Děda Mládek Illegal Band a ďalší. (KaSS, 2010)

Jazda historických vozidiel pod názvom Beskyd Rallye je rozdelená na dve etapy, a to moravskú a slovenskú. Štart aj koniec tohto závodu je na Bílej. V Turzovke majú vodiči veteránov menšiu zastávku. V centre mesta sa koná prehliadka historických vozidiel spojená so súťažou o najkrajšieho veterána, ktorý je zvolený občanmi. Pravidelne sa tejto prehliadky historických vozidiel zúčastňujú aj členovia Veterán klubu Turzovka.

Rockový hudobný festival Rock Beskyd Fest sa koná pravidelne v auguste a je obľúbeným podujatím predovšetkým u tínedžerov. Pôvodne sa tento festival volal Memoriál Jána Gereka. Vystúpili tu hviezdy ako Horkýže Slíže, Arakain, Desmod, Tublatanka, Zuzana Smatanová, Metropolis, Arzén, Aleš Brichta band a iné. Takmer každý ročník moderuje, spevák turzovskej nu metalovej formácie Mad Frequency, Rudy Zajac. Festival ponúka možnosť vystúpiť aj menej známym miestnym skupinám, ktoré sa vedenie KaSS touto cestou snaží podporiť v ich tvorivej činnosti.

Od roku 2000 patrí prvý deň Beskydských slávností rekordom. Mesto sa za posledných 12 rokov snažilo dosiahnuť rekordy v rôznych aktivitách, ako napríklad v pití piva štafetovým spôsobom, v jedení melónov, v pílení dreva, v jedení Horaliek, v kopaní jedenástok atď. Vďaka týmto pokusom o zápis do Knihy slovenských rekordov bola Turzovka v roku 2010 vyhlásená za hlavné mesto rekordov. Počas pokusu o vytvorenie nového rekordu prebieha priamo na námestí, kde sa rekord uskutočňuje, sprievodný kultúrny program – Beskydská hviezdička, vystúpenie tanečných skupín, udelenie titulu Rekordman roka a ďalšie.

Okrem zápisu sa v prvý deň koná aj turistický pochod Uhorčíkovým chodníkom. Druhý deň Beskydských slávností patrí folklóru a tradícii. Na námestí sa koná tradičný jarmok, kde umenie starých majstrov návštevníkom približujú remeselníci nielen z okolia Turzovky. Koná sa sprievod folklórnych súborov a speváckych skupín mestom a folklórny program Zahrajte husle z javora.

V Dome kultúry sa koná takmer každý mesiac tematicky zameraná výstava. Každým rokom sa tu konajú výstavy na tému Veľkej noci alebo Vianoc, výstava záhradkárov s názvom Jablko roka, na ktorej sa vyhlasuje víťaz súťaže O najkrajšiu záhradu, balkón. Zaujímavou výstavou bola Krása smaltu alebo výstava poľovníkov, kde bolo možné vidieť poľovnícke trofeje nielen z našich lesov, ale aj z africkej savany. Pravidelne vystavujú svoje práce žiaci Základnej školy, Základnej umeleckej školy a Spojenej školy svätého Jozefa internátnej.

V roku 2013 sa bude v Turzovke konať už 27. ročník mestskej ligy v malom futbale. Do tohto ročníka sa prihlásilo 9 družstiev.

V meste pôsobí taktiež futbalový klub TATRAN Turzovka. Starší a mladší žiaci momentálne hrajú v III. lige, muži sú v I. triede a dorast v sezóne 2011/2012 postúpil do vyššej ligy, a to do V.

Najvýznamnejším športovým podujatím je turnaj O pohár česko-slovenskej vzájomnosti. Tento turnaj sa koná v rámci Turzovského leta.

V marci 2013 sa konala beseda s názvom „Kriminalita páchaná na senioroch“, ktorá bola zorganizovaná Mestskou políciou v spolupráci s Klubom seniorov a KaSS.

2.2.2 Cena

Mnohé služby poskytované mestami a obcami sú zo zákona bezplatné, ale nedá sa hovoriť o bezplatnosti v pravom zmysle slova, pretože sú platené zo zdrojov, ktoré pochádzajú z daní občanov a podnikov. V tomto prípade sa jedná o nepriamu formu platby za poskytnuté služby. O priamej forme môžeme hovoriť napr. pri platbe nájmu za priestory vo vlastníctve mesta. (Horváthová, 2010)

V Areáli športu a oddychu sú použité segmentované ceny, podľa toho, odkiaľ zákazník pochádza a zľavu majú aj deti a mládež. Kompletný cenník sa nachádza v prílohe č. 5.

Podľa novelizácie č.1/2012 k VZN č.7/2009 daň za psa v bytovom dome je 35 €/ks/rok, v rodinnom dome 10 €/ks/rok. Sadzba poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady je stanovená pre rodinné domy na 0,0250 €/liter/frekvencia zvozov a pre občanov žijúcich v bytových domoch na území mesta je stanovená na 16,43 €/osoba/rok.

2.2.3 Miesto

Ďalším najbližším mesto je okresné mesto Čadca, vzdialené necelých 15 km a cesta autom tam trvá približne 20 minút. Krajské mesto Žilina je od Turzovky vzdialené približne 40 km a je možné dostať sa tam za 40 minút.

O priamu distribúciu sa jedná v prípade poskytnutia príspevku na bývanie, jednorazovej finančnej pomoci a poskytnutí sociálneho príspevku. Tieto príspevky sú poskytované priamo mestom.

Mesto má zriadené dve príspevkové organizácie, ktorými sú Kultúrne a spoločenské stredisko a Mestský podnik služieb.

Zmluva medzi mestom a Združením TKO Semeteš pojednáva o poskytovaní všeobecne prospešných služieb, a to o skládkovaní komunálneho odpadu a do 1. 1. 2013 TKO Semeteš vykonávalo aj zvoz odpadu pre mesto Turzovka. Od januára 2013 zvoz odpadu zabezpečuje Mestský podnik služieb. (TKO Semeteš, 2005-2013)

V prípade príspevkových organizácii a Združenia TKO Semeteš sa jedná o nepriame distribučné kanály.

2.2.4 Marketingová komunikácia

Internetové stránky mesta Turzovka je možné nájsť na webovej adrese www.mestoturzovka.sk. Informácie sú rozdelené do oddielov *Mesto Turzovka*, *Organizácie*, *Kultúra a šport*, *Návštevníci*, *Fotogalérie*, *Firmy a Kontakty*. V oddiele Mesto Turzovka sa nachádzajú všeobecné informácie o meste (napr. história, poloha, kultúrne pamiatky), a zároveň informácie zo samosprávy, akými sú povinne zverejňované informácie, archív Spravodajcu mesta Turzovka, ktorý vychádza dvakrát mesačne v týždenníku Kysuce. (Turzovka, 2005-2007)

Ďalším prostriedkom, ktorý môže byť využitý pri komunikácii s občanmi, je Turzovská televízia (TVT). Prostredníctvom TVT je vysielaný záznam z Mestského zastupiteľstva,

záznamy z rôznych kultúrnych, spoločenských a športových podujatí. Raz za týždeň vychádzajú Televízne noviny, ktoré informujú obyvateľov o aktuálnom dianí v meste. Televízia vysiela reláciu Smejkoviny, ktorá je určená najmä deťom. TVT je súčasťou LOTOsu – Spolku lokálnych TV staníc Slovenska. TVT má aj svoje webové stránky na adrese www.tvt.sk, na ktorých je možné pozrieť si TVT naživo, ale aj vysielenie zo záznamu. Okrem toho slúžia stránky ako spravodajský portál mesta.

KaSS Turzovka má taktiež svoje vlastné webové stránky na adrese www.kulturaturzovka.eu, na ktorých nájdeme informácie o Kine Jašík, knižnici, pripravovaných podujatiach ako aj správy a reporty doplnené o fotografie z už uskutočnených podujatí.

V meste sa nachádza aj Medzinárodné informačné centrum. Úlohou pracovníkov informačného centra je poskytovanie informácií, propagácia nielen mesta, ale aj Mikroregiónu Horné Kysuce. Je tu možnosť využiť infokiosky pre verejnosť a takisto sa tu nachádzajú propagačné materiály mesta. V ponuke informačného centra nájdeme knihu o remeslách v Turzovke s názvom Páni majstri, monografiu umelca Ondreja Zimku a ďalšie knihy venované kysuckej tematike. Okrem kníh je možnosť zakúpiť rôzne mapy Kysúc a CD nosiče s tvorbou miestnej hudobnej skupiny Mad Frequency a Ženskej speváckej skupiny. K dispozícii je aj DVD o Turzovke a Krátky film o regióne bez hraníc. Medzinárodné informačné centrum je otvorené pondelok-piatok od 8:00 do 16:30 hod., pričom obedňajšia prestávka je od 11:00 do 12:00. (Turzovka, 2005-2007)

V týždenníku Kysuce vychádza každé dva týždne Spravodajca mesta Turzovka. V uvedenom týždenníku sú zverejňované aj pozvánky na nadchádzajúce kultúrne, spoločenské a športové podujatia, výstavy a besedy v meste.

2.2.5 Ľudia

Medzi kontaktných pracovníkov, ktorí sú v takmer neustálom kontakte so zákazníkmi patria pracovníci sociálnej starostlivosti, matriky, pracovníci mestských organizácií a klientskeho centra.

Podpornými pracovníkmi sú sekretárky vedúcich pracovníkov, vrátnik a pracovník na informáciách.

Zastupiteľstvo, ktoré pozostáva z 13 členov, starosta pán Miroslav Rejda, zástupca primátora pán Mgr. Kamil Kobolka a členovia ostatných poradných orgánov sa zaraďujú medzi koncepčných pracovníkov.

Samotní občania majú vplyv na spokojnosť so službami a zároveň sa spolupodieľajú na vytváraní kvality života v meste. Spokojnosť s poskytovanými službami závisí na povahe občana, jeho nálade a iných subjektívnych faktoroch. To, či občania triedia odpad môže mať vplyv na vnímanú kvalitu života v meste.

2.2.6 Materiálne prostredie

MŠ v Turzovke bola v roku 2012 zrekonštruovaná. V rámci rekonštrukcie boli dve budovy z troch zateplené, opravená plochá strecha a zamurovaním lodžií došlo k zväčšeniu priestoru. Táto rekonštrukcia bola hradená z rozpočtu mesta Turzovka.

V centre mesta bola v roku 2010 vybudovaná pešia zóna. Na zámkovej dlažbe je vytvorený erb mesta. Rekonštrukciou vonkajšej fasády na pešej zóne prešli takmer všetky budovy. Pred mestskou knižnicou sa nachádza fontána, v ktorej strede sú dva väčšie kamene stojacie oproti sebe. Súčasťou projektu na vybudovanie pešej zóny bolo aj vytvorenie Námestia Juraja Thurzu a pódia, na ktorom sa odohrávajú niektoré z podujatí organizovaných mestom. Vid' príloha č. 2, obr. 9 a 10.

Prostredie mesta je dotvárané drevenými sochami (ukážky v prílohe č. 2, obr. 11), ktoré boli vytvorené zdatnými rezbármi z beskydskej oblasti v rámci akcie Drevené tajomstvá, ktoré je súčasťou Turzovského leta a má za sebou už 7 ročníkov.

Prírodný amfiteáter (príloha č. 2, obr. 12), nachádzajúci sa pri ZŠ Turzovka – Bukovina, spravuje mesto. Amfiteáter sa využíva hlavne počas letných mesiacov a pri zahájení nového školského roku, ako aj pri jeho ukončení, v prípade priaznivého počasia.

Chodníky v centre mesta prešli rekonštrukciou. Klasické asfaltové chodníky nahradila zámková dlažba. V zimných mesiacoch sa o údržbu chodníkov starajú pracovníci Mestského podniku služieb.

2.2.7 Procesy

Zástupcovia mesta sa pravidelne zúčastňujú na veľtrhoch venovaných cestovnému ruchu, kde prezentujú mesto v informačnom stánku (obr. 13, príloha č. 2). Zástupcovia mesta sa zúčastnili na Regiontour v Brne a na Slovakiatour v bratislavskej Inchebe v roku 2011.

Zníženie času stráveného zákazníkom – občanom na MÚ sa mesto snaží dosiahnuť uverejnením niektorých tlačív na webových stránkach mesta. Tieto formuláre sú umiestnené v sekcii *Dokumenty, tlačivá*. Je možné tu nájsť tlačivá ako ohlásenie drobnej stavby, žiadosť o výrub stromu, žiadosť o povolenie terénnych úprav a ďalšie.

Na Mestskom úrade v Turzovke nie je možnosť objednať sa na určitú hodinu. Táto skutočnosť môže prispievať k pocitu nespokojnosti s poskytovaním služieb na úrade. Možnosť objednania sa na určitý čas, by mohla prispieť k úspore času nielen občanov, ale aj pracovníkov MÚ.

Na využitie niektorých športovísk v Areáli športu a oddychu je nutné sa vopred objednať. Patrí tu využitie športovej nafukovacej haly a altánok.

Pri Mestskom úrade je umiestnený informačný box, vďaka ktorému môžu občania a aj turisti získať prístup k informáciám o obci v akúkoľvek hodinu.

2.2.8 Partnerstvo

Verejný a súkromný sektor

Skládka komunálneho odpadu bola vybudovaná na základe partnerstva medzi neziskovou organizáciou TKO Semeteš a víťazom verejnej súťaže WOOD ENERGY s. r. o. Podvysoká, ktorý ponúkol najnižšiu sumu za tonu uloženého odpadu a ponúkol garanciu tejto ceny na 12 rokov. (TKO Semeteš, 2005-2013)

Projekt bytového domu v Turzovke – Závodí je riešený na základe spolupráce mesta Turzovka a spoločnosti SANLIT. Tento projekt sa momentálne nachádza v prvej etape. Spoločnosť SANLIT prestavia nedostavanú budovu ZŠ na bytový dom. Po ukončení prvej etapy bude možné poskytnúť 20 bytových jednotiek. Súčasťou prvej etapy bude aj úprava okolia s prístupovou komunikáciou a parkovacími miestami. (Mestský úrad Turzovka, 2013)

Partnerstvo medzi subjektmi verejného sektora

Mesto Turzovka spolupracuje od 26. 11. 2003 s poľským mestom Kęty a od 2. 5. 2005 s českým mestom Frýdlant nad Ostravicí. V roku 2013 začalo jednanie o uzatvorenie partnerstva s maďarskou obcou Győrújbarát. (Turzovka, 2005-2007)

V rámci tohto partnerstva spolupracuje ZŠ Turzovka Bukovina so ZŠ T. G. Masaryka vo Frýdlante nad Ostravicí a so ZŠ v meste Kęty.

Spolupráca s poľskou školou trvá od školského roku 2006/2007. Spolupráca bola rozvrhnutá na 3 ročné obdobie. Základom spolupráce bolo vzájomné poznávanie našich zvykov, tradícií, úrovne edukačného systému a vybavenia školy. Žiaci spolu s pedagógmi absolvovali niekoľko návštev partnerskej školy a zúčastnili sa medzinárodného behu O puchar burmistra Gminy Kęty. Žiaci z Poľska boli pozvaní na športové podujatie Hurá prázdniny, a tiež absolvovali návštevu Vychylovky a previezli sa historickou lesnou železnicou. (ZŠ Turzovka, 2006)

S českou ZŠ T. G. Masaryka začala ZŠ v Turzovke spolupracovať od školského roku 2007/2008. Školy chceli využiť možnosť spolu využívať cezhraničné granty a zapojenie sa do projektu SOCRATES. ZŠ Turzovka navštívili členovia národopisného súboru piesní a tancov „Malá chasa, chasička“, ktorí predviedli žiakom v Turzovke niektoré z predvianočných zvykov a tradícií. Pred návratom členov súboru do Frýdlantu nad Ostravicí boli prijatí prednostom na Mestskom úrade. Školu T. G. Masaryka, okrem učiteľov, navštívili mažoretky, volejbalistky, heligonkári i zástupcovia školského parlamentu zo ZŠ Turzovka. (ZŠ Turzovka, 2006)

Spolupráca s mestom Kęty zasiahla aj do oblasti multimedialnej. Mesto Turzovka nakrútilo krátky dokumentárny film o meste Kęty a poľské mesto o Turzovke. Tento dokumentárny film bol následne vysielaný v miestnej televízii.

3 Teoretické východiská merania spokojnosti

Táto kapitola je primárne zameraná na spokojnosť zákazníka a spôsoby jej merania, avšak na úvod je dôležité ozrejmiť povahu služieb, ich vlastnosti a špecifiká spojené s marketingovým mixom mesta.

3.1 Služby

„Služba je akákoľvek aktivita alebo výhoda, ktorú môže jedna strana ponúknuť druhej, je v zásade nehmotná a neprináša vlastníctvo. Jej produkcia môže, ale nemusí byť spojená s fyzickým výrobkom.“ (Kotler, 2007, s. 710)

3.1.1 Vlastnosti služieb

Medzi štyri základné vlastnosti služieb patrí nehmotnosť, neoddeliteľnosť, premenlivosť a pominuteľnosť. Medzi ďalšie uvádzané vlastnosti patrí napríklad nemožnosť vlastníctva, kolektívna spotreba, neopakovateľnosť a nenahraditeľnosť.

Nehmotnosť

Služby nie je možné pred samotnou kúpou vyskúšať, vypočítať, dotknúť sa ich alebo ich ochutnať. Vďaka tomu, že ponuka služieb nemá hmotné charakteristiky, ktoré by bolo pred nákupom možné zhodnotiť, panuje na strane zákazníka zvýšená neistota. Aby bola táto neistota znížená, kupujúci sa snažia hľadať iné charakteristiky, na základe ktorých by bolo možné posúdiť kvalitu ponúkaných služieb. Zväčša si vytvárajú závery na základe viditeľných atribútov, ako sú lokalita, zamestnanci, vybavenie, komunikačné materiály a cena. (Kotler, 2007)

Neoddeliteľnosť

Neoddeliteľnosť služby znamená, že ju nie je možné oddeliť od poskytovateľa, bez ohľadu na to, či sa jedná o stroj alebo človeka. V prípade, že zamestnanec poskytuje službu, stáva sa jej súčasťou. Pri produkcii služby je prítomný tiež zákazník a rovnako ako poskytovateľ má vplyv na výsledok poskytnutej služby. Na výslednú spokojnosť so službou majú vplyv aj ostatní zúčastnení zákazníci. Vzhľadom k tomu, že služba je zároveň poskytovaná a spotrebúvaná, čelia poskytovatelia problémom pri momentálnom navýšení dopytu. Na rozdiel od výrobcov tovaru poskytovatelia služieb nedokážu vyrábať na sklad. Spôsobom ako korigovať momentálne zvýšený dopyt je pomocou ceny

alebo sa poskytovateľ služieb môže naučiť pracovať s väčšími skupinami, aby bolo možné obslúžiť viac zákazníkov zároveň. (Kotler, 2007)

Premenlivosť

Pretože služby zahŕňajú osoby, ktoré ich vytvárajú a využívajú, ich kvalita závisí na tom, kým sú poskytované, a tiež na tom, kedy, kde a ako k ich poskytnutiu dochádza. Zaistiť spokojného zákazníka v konečnom dôsledku závisí na správaní zamestnancov v kľúčových pozíciách. Pre zaistenie kvality je možné podniknúť niekoľko krokov. Prvým je skvalitniť postupy pri výbere a zaškoľovaní zamestnancov. Ďalším je dosiahnuť motivovaných zamestnancov, ktorí budú odmeňovaní na základe spätnej väzby od zákazníkov. Tretím spôsobom môže byť výmena personálu za stroje a štandardizácia procesu poskytovania služieb v celej organizácii. (Kotler, 2007)

Pominuteľnosť

Pominuteľnosť služby súvisí s tým, že služby nie je možné uskladniť pre neskorší predaj alebo použitie. V prípade stáleho dopytu nie je problémom. Problém nastáva, keď dopyt začína kolísať. Možnosťou riešenia je diferencovaná cenová politika alebo prijímanie zamestnancov na čiastočný úväzok, ktorí vypomôžu v kritických obdobiach. Je tu aj možnosť presunúť niektoré nenáročné úlohy na zákazníka. (Kotler, 2007)

3.1.2 Marketingový mix mesta

Produkt

Produktom je všetko, čo mesto alebo obec ponúka svojim zákazníkom, ktorými sú obyvatelia, návštevníci, podniky, investori, aby boli uspokojené ich potreby. Produkt mesta je možné členiť na (Horváthová, 2010):

- verejné služby, ktoré mesto alebo obec ponúka a poskytuje aj v rámci štatutárnych povinností daných zákonom,
- ponuku priestorov vo vlastníctve mesta alebo obce súkromným vlastníkom alebo na investovanie,
- akcie, ktoré sú organizované mestom alebo obcou, a to kultúrne, športové, na podporu propagácie mesta a produktov podnikateľov,
- všetky faktory, ktoré v meste a obci pôsobia.

Cena

Peňažným vyjadrením hodnoty produktu je cena. Mnohé služby poskytované mestami a obcami sú bezplatné zo zákona. Tieto služby sú platené zo zdrojov, ktoré pochádzajú z daní občanov alebo podnikov. Niektoré ceny produktov, ktoré poskytuje mesto, si môže určiť samé, ale tieto ceny podliehajú úplnej alebo čiastočnej regulácii. Priestor mesta pre vlastnú politiku je obmedzený, a preto sa samospráve odporúča pri stanovení marketingovej politiky klásť dôraz na iné prvky marketingového mixu. (Horváthová, 2010)

Miesto

Tento prvok marketingového mixu zahŕňa možnosti dopravného spojenia, polohu mesta alebo obce a jej prístupnosť z iných oblastí.

Mesto sa môže rozhodnúť, ktorý z distribučných kanálov zvolí. Má možnosť využiť priamu distribučnú cestu, v tom prípade bude služby poskytovať samo. V prípade nepriamej distribučnej cesty poskytovanie služby zverí inej, súkromnej alebo neziskovej organizácii. (Horváthová, 2010)

Marketingová komunikácia

Marketingová komunikácia predstavuje dôležitú zložku marketingového mixu. Komunikácia miestnej samosprávy predstavuje tri formy:

- komunikácia v spravovanom území,
- komunikácia s dosahom za hranice spravovaného územia a
- komunikácia vo vnútri úradu.

Plán marketingovej komunikácie pre samosprávu by mal byť naplánovaný na celé štyri roky jej funkčného obdobia a plán by mal obsahovať formuláciu cieľa, definíciu cieľových segmentov, analýzu problémov, nástroje a formy tvorby imidžu a nakoniec personálne, finančné a organizačné zabezpečenie. (Horváthová, 2010)

Ľudia

Je dôležité, aby samospráva zapájala občanov do verejných záležitostí, aby pracovala s mládežou, podporovala vznik rôznych občianskych iniciatív a nadväzovala partnerstvá medzi obcami, ale zároveň je dôležité, aby nezabudla aj na vzdelávanie svojich zamestnancov.

Pracovníkov v samospráve je možné rozdeliť na (Horváthová, 2010):

- kontaktný personál, ktorý prichádza často do styku s klientmi – občanmi a svoje rozsiahle skúsenosti by mal využiť pri tvorbe marketingovej stratégie obce,
- podporní pracovníci, ktorí len občas jednajú so zákazníkmi a nezúčastňujú sa priamo na marketingových aktivitách,
- koncepční pracovníci, ktorí do styku s klientmi prichádzajú málokedy, zväčša pri oficiálnych stretnutiach a podieľajú sa na tvorbe marketingového mixu.

Materiálne prostredie

Materiálnym prostredím mesta je to, čo obklopuje obyvateľov a pre poskytovanie produktu alebo služby je nevyhnutné. Materiálne prostredie mesta a obce má dve podoby (Horváthová, 2010):

- Základné prostredie, ktoré tvorí priestor, kde je služba poskytovaná. Tvorí ho napr. chodba úradu, jeho vstupný priestor apod. Teda všetko to, čo pôsobí na zmysly zákazníka – občana.
- Periférne prostredie, ktorého úlohou je dotvorenie dojmu, ktorý si zákazník vytvorí na základe základného prostredia.

Procesy

Procesy by mali byť založené na zvyšovaní kvality vo vzťahu k zákazníkom tak, aby sa medzi nimi vytvoril trvalý vzťah. V prípade miest a obcí sa jedná o služby poskytované mestským alebo obecným úradom, organizáciami v pôsobnosti samosprávy alebo súkromnými organizáciami. (Horváthová, 2010)

Partnerstvo

Partnerstvo mesta alebo obce predstavuje vyššiu úroveň spolupráce so všetkými subjektmi, ktoré tvoria ich produkt. Existujú tri základné formy spolupráce a to (Horváthová, 2010):

- verejná správa – občianska verejnosť,
- verejný sektor – súkromný sektor a
- partnerstvo medzi subjektmi verejného sektora.

3.2 Spokojnosť

Pojem spokojnosť sa spája s pojmom zákazníka. V norme kvality ČSN EN ISO 9000 je pojem zákazník definovaný ako organizácia alebo osoba, ktorá prijíma produkt. (Český normalizační institut, 2006)

V norme kvality ČSN EN ISO 9000 (Český normalizační institut, 2006) je pojem spokojnosť zákazníka vysvetlený ako zákazníkom vnímaná úroveň, do akej boli naplnené jeho požiadavky.

Podľa Hilla (2007) sa pojem spokojnosť najčastejšie využíva pre opis radu postojov a pocitov, ktoré si zákazník vytvorí na základe skúseností s organizáciou a toho, ako boli naplnené jeho potreby.

„Spokojnosť je naplnenie očakávania. Jedná sa o rozhodnutie, ktoré funkcie produktu alebo služby, alebo produkt a služba samá, poskytujú úroveň pôžitku súvisiacu s uskutočnením očakávania.“ (Grigoroudis a Siskos, 2009, s. 4)

Všetky vyššie uvedené definície spokojnosti sa zhodujú na tom, že spokojnosť zákazníka je vždy spojená s pocitmi, čiže s niečím, čo je ťažko uchopiteľné. Spokojnosť je tvorená sumou pocitov vyvolaných rozdielom medzi reálne vnímanou hodnotou a očakávaním. V prípade, že boli zákazníkove očakávania naplnené, získavame spokojného zákazníka, avšak pokiaľ jeho očakávania nie sú naplnené, nastáva pocit sklamania, čiže nespokojnosti.

Je možné definovať tri základné stavy v závislosti na povahe rozdielu medzi požiadavkami zákazníka a vnímanou realitou na trhu (Zamazalová, 2008):

- potešenie zákazníka – vnímaná realita a poskytnutá hodnota prevyšuje jeho pôvodné predstavy a očakávania,
- úplná spokojnosť zákazníka – vnímaná realita je zhodná so zákazníkovými očakávaniami,
- limitovaná spokojnosť – spokojnosť zákazníka je nižšia než v predchádzajúcich prípadoch, hrozí priklonenie sa k nespokojnosti.

Spokojnosť patrí k mäkkým indikátorom. Tieto indikátory vyjadrujú, do akej miery sú, prípadne nie sú, splnené ich očakávania. Na rozdiel od mäkkých sa tvrdé indikátory vyjadrujú, v prípade vhodného zvolenia, k objektívnej skutočnosti. Jedná sa napríklad o mieru

nezamestnanosti, priemerné platy, ekologickú stopu, dostupnosť služieb, dopravnú obslužnosť, počet parkovacích miest atď. (Půček, 2005)

Vzhľadom k tomu, že pojem spokojnosť je veľmi relatívny, môže sa stať, že aj na miestach, kde je podľa tvrdých indikátorov nižšia kvalita života, nemusí to hneď znamenať vysokú mieru nespokojnosti spoločnosti s kvalitou života. Dôvodov môže byť celý rad, napr. (Půček, 2005):

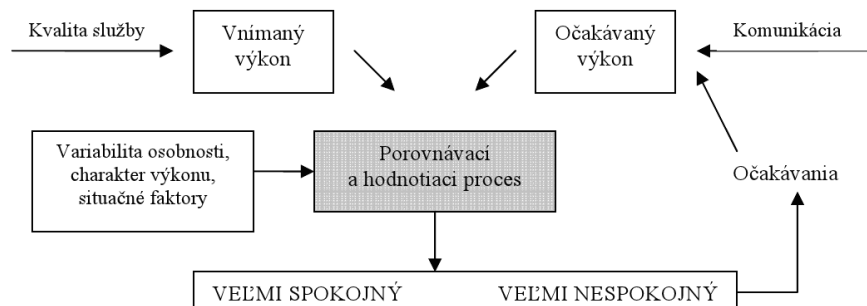
- náročnosť alebo naopak skromnosť ľudí,
- výborná marketingová komunikácia medzi obcou a jej obyvateľmi,
- zlepšenie, poprípade zhoršenie, ktoré sa prejavilo od posledného šetrenia.

3.2.1 Modely spokojnosti

Diferenčný model

Východiskom diferenčného modelu je chápanie spokojnosti ako procesu porovnávania individuálnych očakávaní a skúsenosti pri použití služby. V prípade, že očakávania zodpovedajú skúsenostiam, vzniká spokojnosť. V opačnom prípade dochádza k nespokojnosti. Pomocou modelu (obr. 3.1) býva rozlišované pozitívne a negatívne nepotvrdenie očakávaní. Pri pozitívnom nepotvrdení očakávania predstihujú skúsenosti. Ak sa očakávania nenaplnia, jedná sa o negatívne nepotvrdenie. Spokojnosť, respektíve nespokojnosť, je tým väčšia, čím väčší je rozdiel medzi očakávaniami a skutočne vnímaným výkonom. Hodnotiaci proces je ovplyvnený charakteristikou výkonu, situačnými faktormi alebo osobnostnými rozdielmi medzi zákazníkmi. Vďaka tomu môže nastať situácia, v ktorej rovnaký výkon môže vyvolať u jedného zákazníka spokojnosť, ale u iného nespokojnosť. (Mateides a Ďaďo, 2002)

Obr. 3.1: Diferenčný model spokojnosti zákazníka



Zdroj: Mateides a Ďaďo, (2002, s. 619)

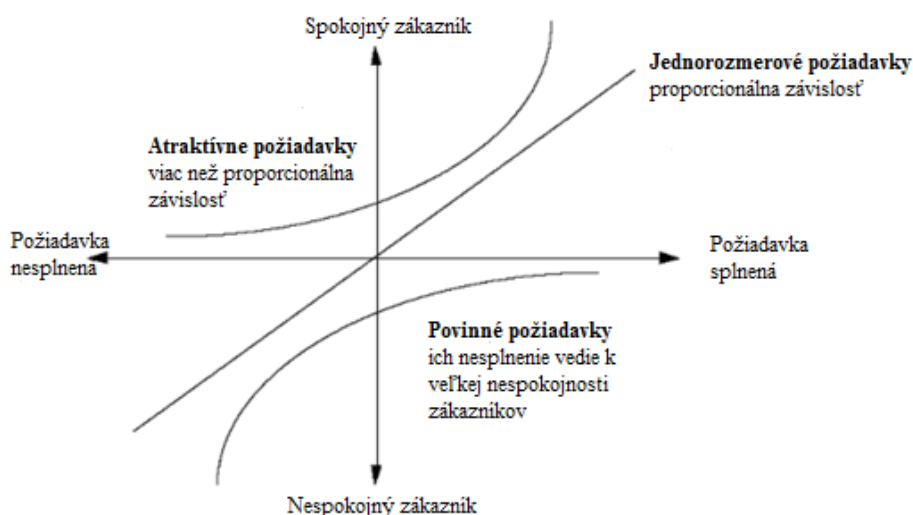
Kano-model

Autorom Kano-modelu je japonský inžinier kvality a expert na spokojnosť Noriaki Kano, ktorý tento model aplikoval v automobilovom priemysle. V Kano-modeli sú klasifikované atribúty produktov a ich dôležitosť na základe toho, ako sú vnímané zákazníkom a aký majú na neho efekt. (Chiaro, et al., 2008)

V tomto modeli (obr. 3.2) sú požiadavky na vlastnosti ponúkaného produktu alebo služby členené do nasledujúcich troch základných skupín (Ducár, et al., 2006):

- Povinné (must be) – v prípade nesplnenia týchto požiadaviek nastáva u zákazníka vysoká nespokojnosť. Na druhej strane ich splnenie má len malý vplyv na spokojnosť, pretože sa jedná o základné kritéria produktu.
- Jednorozmerové (one-dimensional) – u týchto požiadaviek je možné vysledovať lineárnu závislosť ich naplnenia a spokojnosti zákazníka. Platí, že čím viac splnených požiadaviek, tým je zákazník spokojnejší.
- Atraktívne (attractive) – u týchto požiadaviek je najsilnejší vplyv na spokojnosť zákazníka. Ich naplnenie vedie k viac než proporcionálnemu nárastu spokojnosti zákazníka. Nesplnenie týchto požiadaviek nevedie k vzniku nespokojnosti zákazníka.

Obr. 3.2: Kano – model spokojnosti zákazníka



Zdroj: Ducár, et al. (2006, s. 137)

Z príkladu vyššie uvedených modelov jasne vyplýva, že na spokojnosť je možné nazerať z rôznych pohľadov. U zákazníka tie isté faktory nemusia zabezpečiť rovnakú úroveň

spokojnosti. Z toho vyplýva, že pojem spokojnosť je komplikovaný, relatívny a subjektívny jav.

3.2.2 Metódy merania spokojnosti

Iba spokojnosť

Väčšina prieskumov spokojnosti zákazníka žiada, aby na sedembodovej Likertovej škále, kde jednotka zodpovedá úplnej nespokojnosti a sedmička úplnému nadšeniu, vyznačil ako si podnik vedie v rade vlastností. Priemerné skóre sa sčíta u každej vlastnosti, pričom položky, ktoré dosiahli najnižšie hodnotenie považujeme za tie, ktoré je potrebné zlepšiť. Vzhľadom k tomu, že táto metóda nezohľadňuje dôležitosť, nie je možné určiť priority alebo spraviť rozhodnutie v prípade dosiahnutia rovnakého skóre. (Fontenotová, et al., 2005)

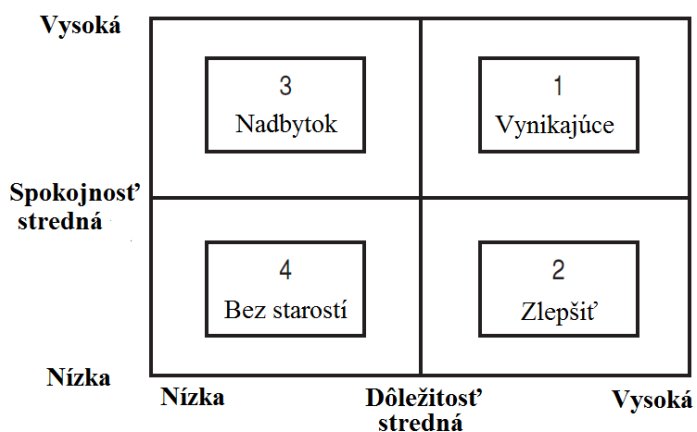
Diferenčná analýza

U tejto metódy sa počíta rozdiel medzi skóre dôležitosti a skóre spokojnosti. Bodové hodnotenie dôležitosti je merané na Likertovej škále, avšak tu jednotka znamená úplne nedôležité a sedmička zodpovedá veľmi dôležitému. Tie vlastnosti, u ktorých sú dosiahnuté najväčšie rozdiely sú označené ako tie, ktoré je potrebné zlepšiť. Vlastnosti s rovnakým alebo podobným rozdielom nemusia byť pre zákazníkov rovnako dôležité a nebudú mať na ich spokojnosť rovnaký dopad. V prípade rovnakej alebo podobnej rozdielovej hodnoty u jednotlivých vlastností, by mali byť prednostne riešené vlastnosti s vyššou dôležitosťou. (Fontenotová, et al., 2005)

Model dôležitosť – spokojnosť

V modeli (viď obr. 3.3) sa kvadrantová mapa využíva k označeniu oblastí vyžadujúcich zlepšenie porovnaním úrovni spokojnosti a dôležitosti u rôznych meraných vlastností. Na rozdiel od diferenčnej analýzy sa prostredníctvom tohto modelu skúma vzťah medzi spokojnosťou a dôležitosťou. Najvyššiu akčnú prioritu získavajú položky s vysokou dôležitosťou a nízkou spokojnosťou. Cieľom je nájsť vlastnosti, ktoré sa nachádzajú v kvadrante 2 – zlepšiť. (Fontenotová, et al., 2005)

Obr. 3.3: Model dôležitost' - spokojnosť



Zdroj: Fontenotová, et al. (2005, s. 36)

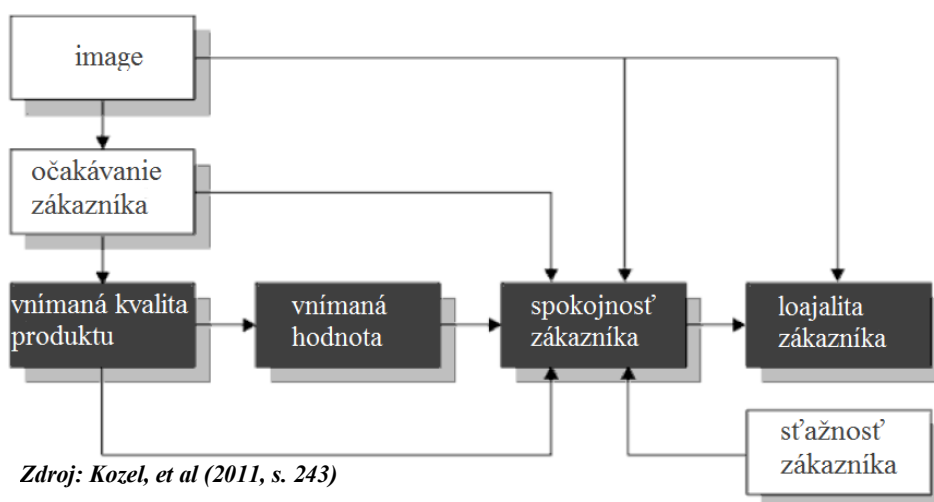
Multiplikatívny prístup

Multiplikatívny prístup využíva dôležitosť ako váženú premennú a vylučuje tvrdenie, že dôležitosť je náhradnou hodnotou za zákazníkove očakávanie výkonnosti podniku. Z rozdielu medzi najvyšším možným hodnotením spokojnosti a zákazníkovým hodnotením spokojnosti sa vypočíta skóre nespokojnosti, ktoré sa potom váži podľa skóre dôležitosti. Na základe váženého skóre sú vlastnosti zostupne zoradené. (Fontenotová, et al., 2005)

3.2.3 Index spokojnosti zákazníka

V Európe sa na meranie spokojnosti zákazníka používa ECSI (European Customer Satisfaction Index), ktorý je daný štyrmi hypotetickými premennými. Každá z týchto premenných je determinovaná určitým počtom ďalších premenných. Nasledujúcim modelom je možné vyjadriť vzťahy medzi nimi (viď obr. 3.4). (Kozel, et al., 2011)

Obr. 3.4: Model spokojnosti zákazníka



Rozhodujúci vplyv na spokojnosť zákazníka má:

- **Imidž**, ktorá je súhrnnou hypotetickou premennou vzťahu zákazníka k značke firmy alebo produktu. Je základom analýzy spokojnosti zákazníka.
- **Očakávanie zákazníka**, ktoré sa vzťahuje k individuálnej predstave zákazníka o produkte. Očakávanie má priamy vplyv na spokojnosť zákazníka.
- **Vnímaná kvalita**, ktorá sa týka okrem samotného produktu aj všetkých sprievodných služieb súvisiacich s jeho dostupnosťou.
- **Vnímaná hodnota**, ktorá je spojená s cenou produktu a zákazníkom očakávaným úžitkom. Vnímanú hodnotu je možné vyjadriť ako pomer vnímanej kvality a ceny.
- **Sťažnosti zákazníka**, ktoré sú spôsobené nerovnováhou výkonu a očakávaní.
- **Lojalita (vernosť) zákazníka**, ktorá je vytvorená pozitívnou nerovnováhou výkonu a očakávania. Medzi jej prejavy patrí opakovaný nákup, cenová tolerancia a referencie iným zákazníkom. (Kozel, et al., 2011)

4 Metodika zhromažďovania dát

Proces marketingového výskumu sa skladá z dvoch fáz, a to prípravnej fázy a realizačnej fázy.

4.1 Prípravná fáza

Stanovenie problému

V meste Turzovka prebiehalo v minulosti niekoľko dotazníkových šetrení, ktoré sa zameriavali na spokojnosť s činnosťou CVČ, pomocou ďalšieho mesto získalo návrhy na riešenie bytovej otázky a dopravných problémov. Žiadne z nich sa nezameriavalo na spokojnosť so službami a životom v meste, pritom mesto poskytuje rad služieb, od technických po usporadúvanie kultúrnych a športových podujatí.

Výsledky výskumu spokojnosti by vedeniu mesta mohli poskytnúť prehľad nedostatkov v rôznych oblastiach poskytovaných služieb a poukázať na oblasti, ktorým by sa mali v pláne územného rozvoja venovať, pretože ich občania považujú za dôležité pre spokojný život v meste.

Stanovenie cieľov

Hlavným cieľom výskumu je zistiť spokojnosť obyvateľov mesta Turzovka s poskytovanými službami a zázemím mesta. Čiastkovým cieľom je zistiť spokojnosť s kultúrnymi a spoločenskými podujatiami konanými v meste a zistenie spokojnosti s dopravnou situáciou.

Formulácia hypotéz

Pred samotným zberom primárnych dát boli stanovené nasledujúce hypotézy. Hypotézy boli stanovené na základe výsledkov z obdobných výskumov spokojnosti, ktoré sú dostupné na internete¹. Jednalo sa o voľne dostupné výsledky výskumov z miest Český Tešín, Český Krumlov, Kopřivnice, Prostějov, Dobřichovice, Kysucké Nové Mesto, Levice, Bytča, Brezno, Lučenec, Nová Dubnica, Piešťany a Zvolen.

¹ <http://www.opf.slu.cz/aak/2011/03/hecko.pdf>
<http://www.koprivnice.cz>
<http://www.dobrichovice.cz>

<http://obcan.ckrumlov.info/php/obcan/>
<http://www.prostejov.eu/cz/>
<http://prieskum.weebly.com/index.html>

Hypotéza 1: Návštevnosť športových podujatí nezávisí na pohlaví.

Hypotéza 2: Spokojnosť so životom v meste nezávisí na veku.

Hypotéza 3: Využitie internetových stránok ako zdroja informácií sa s rastúcim vekom znižuje.

Metóda marketingového výskumu

Pre zber primárnych dát bol zvolený kvantitatívny výskum a zber prebiehal prostredníctvom osobného a písomného dotazníkového šetrenia. Nástrojom šetrenia bol špeciálne vytvorený pološtruktúrovaný dotazník pozostávajúci z 21 otázok.

Dotazník je tematicky rozdelený. Nachádzajú sa tu otázky zamerané na kultúrne a spoločenské podujatia, športové aktivity, mestskú políciu a činnosť mestského úradu, na dopravnú situáciu v meste a otázky zamerané na zdroje informácií o dianí v meste. V dotazníku boli využité otázky otvorené, uzavreté aj polouzavreté. Celý dotazník je k nahliadnutiu v prílohe č. 3.

Plán výskumného projektu

Výskumný projekt bol naplánovaný na obdobie od novembra 2011 do apríla 2013. Zber primárnych dát bol naplánovaný na marec 2013. Výskum bol realizovaný autorkou práce, Andreou Slížovou, na verejných priestranstvách v meste Turzovka. Týmito priestranstvami sú budova MÚ, Areál športu a oddychu, autobusová a vlaková zastávka, námestie a poliklinika. Ďalej bolo v pláne rozdať časť dotazníkov obyvateľom panelového domu v Turzovke na písomné vyplnenie.

Základný a výberový súbor

Základný súbor je tvorený obyvateľmi mesta Turzovka, ktorí majú viac ako 15 rokov. Obyvateľov vyhovujúcich tomuto kritériu k 31. 12. 2011 žilo v Turzovke 6 518.

Výberový súbor je tvorený 150 respondentmi, ktorí boli vybraní na základe kvazireprezentatívnej techniky kvótného výberu (vid' tab. 4.1).

Tab. 4.1: Základný a výberový súbor podľa pohlavia a vekových kategórií

	Základný súbor						Výberový súbor					
Veková štruktúra	Muži		Ženy		Spolu		Muži		Ženy		Spolu	
	Poč. obyv.	%	Poč. obyv.	%	Poč. obyv.	%	Poč. obyv.	%	Poč. obyv.	%	Poč. obyv.	%
15-19	279	8,69	273	8,25	552	8,47	7	9,46	6	7,89	13	8,67
20-29	654	20,37	605	18,29	1 259	19,32	15	20,27	14	18,42	29	19,33
30-39	715	22,28	645	19,5	1 360	20,87	16	21,62	15	19,74	31	20,67
40-49	522	16,26	506	15,3	1 028	15,77	12	16,22	12	15,79	24	16,00
50-59	570	17,76	577	17,44	1 147	17,60	13	17,57	13	17,11	26	17,33
60 a viac	470	14,64	702	21,22	1 172	17,98	11	14,86	16	21,05	27	18,00
Celkom	3 210	49,25	3 308	50,75	6 518	100,00	74	49,33	76	50,67	150	100,00

Zdroj: Štatistický úrad SR. (2012), vlastné spracovanie

Časový harmonogram

Podľa Kozla (2011) je tabuľka najprehľadnejšou formou vyjadrenia časového rozvrhnutia jednotlivých činností a úloh jednotlivých pracovníkov.

V tab. 4.2 je rozpisovaný časový harmonogram činností tohto výskumu. Úlohy jednotlivých pracovníkov v tabuľke uvedené nie sú, pretože výskum je realizovaný jednou osobou, a to autorkou tejto práce.

Tab. 4.2: Časový harmonogram výskumu

Činnosť \ mesiac	11/2011	12/2012	1/2013	2/2013	3/2013	4/2013
Definícia problému a cieľa	X					
Formulácia hypotéz	X	X				
Zostavenie dotazníka				X		
Pilotáž				X		
Zber dát					X	
Spracovanie údajov					X	
Analýza údajov					X	X
Návrhy a odporúčenia						X

Predvýskum

Pred samotným začatím zberu dát prebehlo testovanie dotazníku, tzv. pilotáž. Dotazník bol vyskúšaný na malej vzorke respondentov, ktorá bola tvorená 5 osobami. V priebehu pilotáže bol zistený drobný nedostatok, ktorým bola chyba v grafickej úprave dotazníka. Tento nedostatok bol následne na to odstránený. Žiadne ďalšie nedostatky neboli zistené.

4.2 Realizačná fáza

Samotný zber primárnych dát prebiehal v období od 22. 3. do 28. 3. 2013. Zber bol naplánovaný na marec 2013, a to znamená, že plán bol dodržaný. Osobné dotazovanie prebiehalo na verejných priestranstvách mesta, akými je námestie, Areál športu a oddychu a poliklinika. 50 dotazníkov bolo rozdáných do domácností a vyplnených písomnou formou. Po vykonaní analýzy neboli zistené žiadne významné rozdiely medzi odpoveďami respondentov z osobného a písomného dotazovania, preto boli odpovede vyhodnocované súhrnne, čo znamená, že boli považované za jeden dátový súbor.

Najskôr boli zozbierané dotazníky z písomného dotazovania, kvôli zisteniu, koľko žien a mužov, v ktorej vekovej kategórii je nutné ešte osloviť. Vrátené boli všetky dotazníky, čo bolo pravdepodobne spôsobené tým, že boli rozdane v panelovom dome, v ktorom autorka práce býva. Následne boli respondenti oslovení osobnou formou.

Osobne bolo oslovených 48 mužov a 52 žien a písomne 26 mužov a 24 žien. Plánovaný počet respondentov a ich rozloženie podľa veku boli dodržané.

Po zbere prebehla kontrola dotazníkov a vyhodnotenie jednotlivých otázok prostredníctvom triedenia dát prvého a druhého stupňa. Analýza prebehla pomocou štatistického programu SPSS 18 a tabuľkového procesoru Microsoft Excel 2007.

Finálna štruktúra vzorky

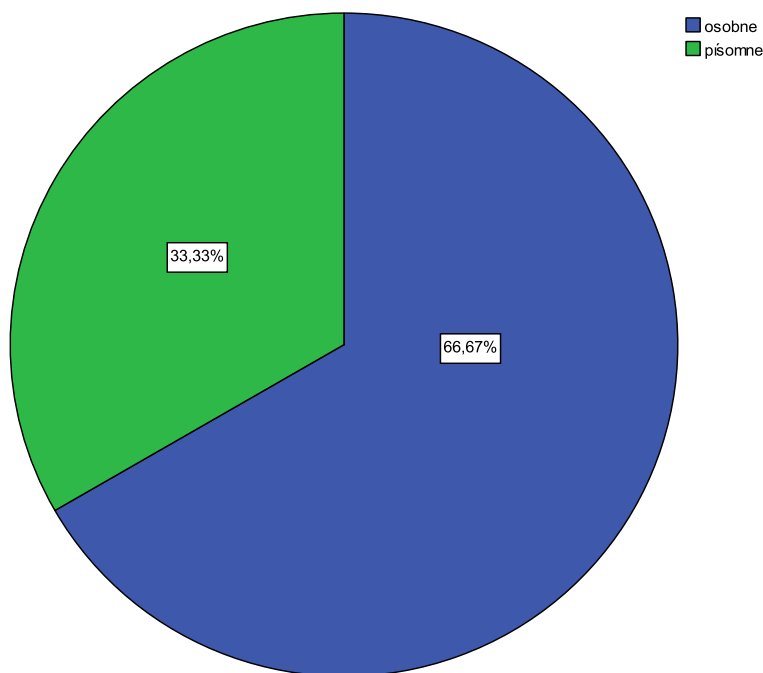
Bolo oslovených 74 mužov (49 %) a 76 žien (51 %) tak, ako bolo naplánované (viď príloha č. 8, obr. 1). Je dôležité získať údaje od mužov a žien rôznych vekových kategórií, pretože ich vnímanie a očakávania, ktoré majú vplyv na spokojnosť, sa líšia. Počet oslovených mužov a žien vo vekových kategóriách zodpovedal plánu. U obyvateľov bola ochota vyplniť dotazník, pretože si uvedomovali, že sa to týka ich, a aj touto formou môžu dosiahnuť zlepšenie s poskytovanými službami v meste a celkovo so životom v ňom.

Najviac respondentov (66 %) označilo možnosť, že sú zamestnaní. Druhou najpočetnejšou skupinou boli študenti, ktorých bolo 21 %, ako je možné vidieť v prílohe č. 8, obr. 2). 36 % respondentov uviedlo ako najvyššie dosiahnuté vzdelanie stredoškolské s maturitou, vysokoškolské vzdelanie dosiahlo 29 % opýtaných (viď obr. 3, príloha č. 8). Vysoké percento (14 %), ktoré bolo dosiahnuté v kategórii bez vzdelania alebo základné je spôsobené tým, že boli oslovení respondenti vo veku 15-19 rokov, ktorí ešte nemajú ukončené stredoškolské vzdelanie.

Medzi identifikačné otázky bola zaradená aj otázka o dĺžke bývania v meste. Až 79 % respondentov označilo možnosť viac ako 21 rokov. Zastúpenie mala aj kategória 16-20 rokov (19 %) a menej ako rok (2 %). Ostatné kategórie nemali zastúpenie (príloha č. 8, obr. 4).

Osobne bolo oslovených 100 respondentov a písomne 50 (viď obr. 4.1), čo zodpovedá plánu. Výber tejto kombinácie bol naplánovaný preto, aby sa zistilo, či v meste má vplyv forma dotazovania na odpovede. Bolo zistené, že odpovede sa od seba takmer nelíšili. Avšak, väčší prínos malo dotazovanie osobné, pretože bolo možné zistiť názory obyvateľov aj mimo skúmané skutočnosti. Tieto odpovede a rozhovory boli námetom pre niektoré návrhy a odporúčania.

Obr. 4.1: Forma dotazovania



5 Analýza spokojnosti obyvateľov

Pri vyhodnocovaní výsledkov výskumu varianty odpovedí 4 – nespokojný/á a 5 – veľmi nespokojný/á boli interpretované ako vyjadrenie nespokojnosti. Varianty odpovedí 1-3 (veľmi spokojný/á – skôr spokojný/á) boli interpretované ako vyjadrenie spokojnosti.

Celková spokojnosť so životom v meste bola zistená prostredníctvom percentuálneho vyjadrenia indexu spokojnosti, ktorého hodnota sa pohybuje na úrovni **63 %**. Najčastejšou hodnotou vyjadrenia spokojnosti bola známka 3, pričom respondenti hodnotili ako v škole a priemernou známkou spokojnosti je 2,49 (viď príloha č. 7, tab. 1).

Nespokojnosť vyjadrilo len 10 % obyvateľov, čo je možné vidieť v tab. 5.1. Tento variant odpovede zvolilo o polovicu viac mužov ako žien, tzn. že muži sú viac nespokojní so životom v Turzovke. Pri triedení podľa pohlavia sa jednalo o jediný výraznejší rozdiel (príloha č. 7, tab. 2).

Tab. 5.1: Hodnotenie celkovej spokojnosti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	veľmi spokojný/á	25	16,7	16,7	16,7
	spokojný/á	41	27,3	27,3	44,0
	skôr spokojný/á	69	46,0	46,0	90,0
	nespokojný/á	15	10,0	10,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Rozdiely zistené pri triedení podľa veku boli výraznejšie (príloha č. 7, tab. 3). Najvyššia nespokojnosť bola zistená vo vekovej kategórii 20-29 rokov, v ktorej možnosť nespokojný/á zvolilo 35 % opýtaných. Táto možnosť sa vôbec nevyskytuje u ľudí starších ako 50 rokov, u ktorých naopak dominovala odpoveď veľmi spokojný/á, ktorú zvolilo vo vekovej kategórii 60 a viac rokov 41 % a v kategórii 50-59 rokov 31 %. Všetky vekové kategórie sa nachádzajú nad priemernou spokojnosťou a vysoko ju presahujú, len v kategórii 20-29 rokov sa k tejto hranici blížila, pretože tu bola zistená spokojnosť 66 %. Bola testovaná závislosť celkovej spokojnosti na veku pomocou testu ANOVA (príloha č. 7, tab. 4). Na základe výsledku testu bola **zamietnutá hypotéza 2** a prijatá alternatívna hypotéza: „Spokojnosť so životom v meste závisí na veku.“

Nespokojnosť s celkovým životom v meste vyjadrilo najviac študentov (viď príloha č. 7, tab. 5), a to 18,8 %. Naproti tomu, možnosť veľmi spokojný/á najčastejšie volili dôchodcovia, a to až 53,3 %, čoho príčinou môže byť menej časté využívanie služieb

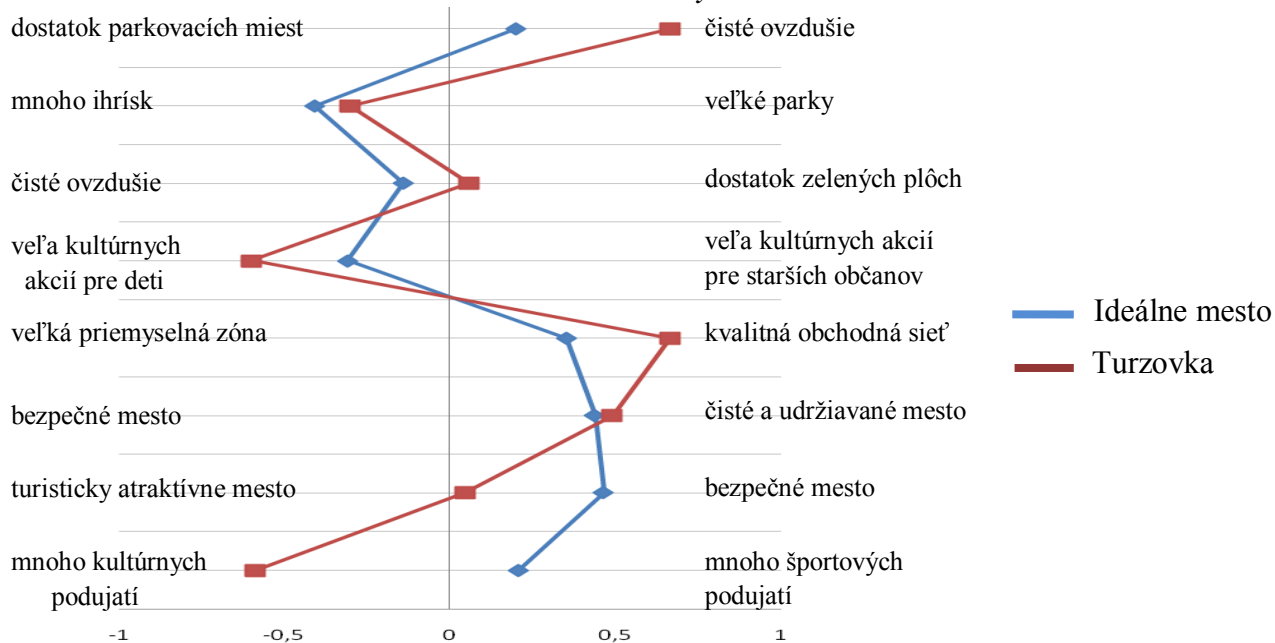
alebo aj to, že v meste žijú takmer celý život, čo je vidieť na obr. 1 v prílohe č. 7. Predpokladom pre vyššiu mieru nespokojnosti u študentov, môžu byť iné očakávania ako majú ich rodičia a starý rodičia, iný životný štýl, potreba žiť vo väčšom meste, v ktorom je jednoduchšie nájsť si pracovné uplatnenie.

5.1 Imidž mesta

Pomocou polaritného profilu (sémantický diferenciál) bolo zisťované ako obyvatelia vnímajú Turzovku a rovnaké kritéria boli použité aj na zistenie, ako by malo vyzerat' ideálne mesto. Hodnotiť bolo možné známkami od -2 po 2.

Na obr. 5.1 po porovnaní ideálneho mesta a Turzovky boli zistené rozdiely predovšetkým v oblasti športových a kultúrnych podujatí. V Turzovke sa koná podľa občanov výrazne viac kultúrnych podujatí ako športových a v ideálnom meste by počet týchto podujatí mal byť približne rovnaký. Ideálne mesto nemusí byť turisticky atraktívne, pre respondentov je podstatné, aby bolo bezpečné. Občania vnímajú turistickú atraktivitu a bezpečnosť v Turzovke ako rovnocennú. Vzhľadom k tomu, že v Turzovke sa nenachádza väčšia priemyselná oblasť, občania sa v hodnotení prikláňali k možnosti kvalitnej obchodnej siete. V ideálnom meste by mala byť predovšetkým kvalitná obchodná sieť, ale tiež by sa tam mala nachádzať väčšia priemyselná oblasť ako v Turzovke. Táto požiadavka je pravdepodobne zapríčinená potrebou občanov nájsť si pracovné uplatnenie. V ideálnom meste by mala vládnuť rovnováha medzi čistotou ovzdušia a dostatkom parkovacích miest. Vzhľadom k tomu, že občania pociťujú nedostatok parkovacích miest, prikláňali sa skôr k možnosti čistého ovzdušia.

Obr. 5.1 Porovnanie hodnotenia vlastností ideálneho mesta a Turzovky



Pri zisťovaní rozdielov vo vnímaní ideálneho mesta podľa pohlavia boli zistené rozdiely, predovšetkým v oblasti kultúrnych a športových podujatí. Muži v ideálnom meste výrazne preferujú športové podujatia, naopak ženy sa prikláňajú skôr ku kultúrnym a spoločenským podujatiam, čo je pravdepodobne spôsobené povahou oboch pohlaví. V Turzovke muži pociťujú nedostatok športových podujatí a výraznú prevahu podujatí kultúrnych a spoločenských, čo môže byť príčinou ich nespokojnosti so životom v meste, ktorá je výraznejšia ako u žien. Ženy preferujú pred zelenými plochami čisté ovzdušie a muži by v ideálnom meste uvítali rovnováhu medzi týmito prvkami. Turzovka je ženami považovaná za mesto s dostatkom zelených plôch, čo sa nezhoduje s ich predstavami o ideálnom meste. Muži naopak Turzovku považujú za mesto s čistým ovzduším, čo rovnako ako v prípade žien nie je zhodné z ich predstavami. U oboch pohlaví tento rozpor medzi ideálnym mestom a skutočnosťou v Turzovke môže byť príčinou nespokojnosti. Respondenti mužského pohlavia vo voľbe medzi dostatkom parkovacích miest a čistým ovzduším volili v prípade Turzovky skôr možnosť čisté ovzdušie. Ženy sa k tomuto tvrdeniu tiež prikláňali, avšak nie tak výrazne ako tomu bolo u mužov. V ideálnom meste by obe tieto vlastnosti mali byť takmer v rovnovážnom stave, s miernym príklonom k čistému ovzdušiu. (viď príloha č. 6, obr. 1 a obr. 2).

Predstavy občanov o ideálnom meste sa líšili aj naprieč vekovými kategóriami (príloha č. 6, obr. 3). Obyvatelia vo veku 30-49 rokov preferujú v meste dostatok parkovacích miest. Táto skutočnosť je spôsobená faktom, že ľudia v tomto veku najčastejšie využívajú motorové vozidlá. Z výsledkov u Turzovky (príloha č. 6, obr. 4) je jasné, že v tomto smere sa Turzovka líši od predstáv ideálneho mesta, čo môže byť jedným z faktorom vyvolávajúcich nespokojnosť so životom v meste u týchto vekových kategórií. V kategórii 20-49 rokov bolo pri ideálnom meste zistené, že obyvatelia preferujú kultúrne akcie pre deti. Tento fakt vyplýva z toho, že sa jedná o ľudí, ktorí majú deti v určitom veku. Pri hodnotení Turzovky sa všetky kategórie zhodli, že v meste sa koná veľa kultúrnych akcií pre deti, čo pre vekovú kategóriu nad 50 rokov nie je úplne vyhovujúce, pretože pri hodnotení ideálneho mesta sa prikláňali k podujatiam pre starších občanov. Podľa obyvateľov nad 60 rokov by v ideálnom meste mala byť veľká priemyselná zóna. Takýto výsledok môže byť dôsledkom toho, že títo občania myslia na mladšiu generáciu a ich možnosti zamestnania. Pri tejto vlastnosti občania nad 60 rokov pociťujú výrazný rozdiel, pretože Turzovku považujú za mesto, v ktorom je kvalitná obchodná sieť a takmer žiadna priemyselná zóna. V kategórii 30-39 a 50-59 sa respondenti domnievajú, že medzi týmito vlastnosťami by mala byť rovnováha, pretože

oboje je pre nich dôležité. U ostatných kategórií pri hodnotení ideálneho mesta mala výraznú prevahu vlastnosť kvalitná obchodná sieť. Príčinou tohto výsledku u kategórie do 19 rokov a čiastočne aj do 29 rokov je pravdepodobne to, že títo respondenti vo väčšine prípadov ešte nepracujú, ale študujú, čiže možnosť pracovných miest, ktoré ponúka priemyselná oblasť, pre nich pri predstavách o ideálnom meste zatiaľ nemajú väčší význam. Respondenti do 39 rokov by si ideálne mesto predstavovali ako bezpečné, a zároveň čisté a udržiavané, naopak občania starší ako 40 rokov preferujú čisté mesto. Tu bol zistený významný rozdiel medzi kategóriami 40-49 a nad 50 rokov. V prvej uvedenej kategórii preferujú občania viac čistotu ako je tomu u respondentov druhej. Zároveň bol zistený v kategórii 40-49 rokov najväčší rozdiel pri hodnotení ideálneho mesta a Turzovky pri týchto vlastnostiach, čo mohlo prispieť k nespokojnosti, resp. nižšej spokojnosti so životom v meste. Turzovka je občanmi nad 40 rokov považovaná za mesto s dostatkom zelených plôch, avšak respondenti v tomto veku by v ideálnom meste preferovali skôr rovnováhu medzi dostatkom zelených plôch a čistým ovzduším, avšak tento zistený rozdiel nemusí byť príčinou nespokojnosti vzhľadom k tomu, že obe tieto vlastnosti spolu veľmi úzko súvisia. Dalo by sa povedať, že zistené rozdiely sa týkali hlavne kategórií do 50 rokov a nad 50 rokov, čo môže byť spôsobené inými očakávaniami, potrebami a nárokmi, ktoré ľudia v tomto veku majú na život a poskytované služby v meste.

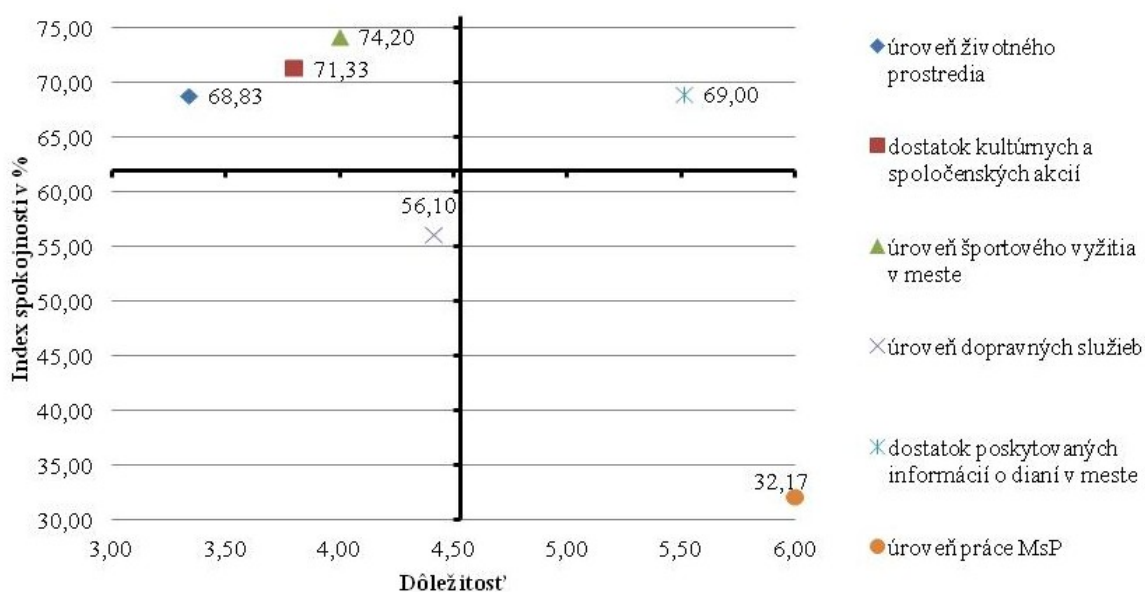
5.2 Dôležitosť vybraných faktorov pre život v meste a spokojnosť s nimi

Dotazník sa nezameriaval len na zistenie spokojnosti v určitých oblastiach poskytovania služieb v meste, ale aj na hodnotenie dôležitosti jednotlivých faktorov pre život (viď príloha č. 7, tab. 6).

Na vytvorenie pozičnej mapy (obr. 5.2) bola použitá tabuľka 7 v prílohe č. 7. Podľa nej je najdôležitejším faktorom pre život v meste úroveň životného prostredia, ktorého index spokojnosti činí 69 %. Pri určení poradia indexov spokojnosti sa tento faktor nachádza na 4. priečke. Na ďalších priečkach sa umiestnili faktory: dostatok kultúrnych a spoločenských akcií a úroveň športového vyžitia v meste. Pri oboch faktoroch bol dosiahnutý index spokojnosti väčší ako 70 %. Tieto tri faktory sa nachádzajú v pozičnej mape v kvadrante 1, čo znamená, že týmito faktormi sa mesto zaoberať nemusí. Musí si len dať pozor, aby sa neznížila spokojnosť s nimi a nedostali sa do kvadrantu 2 – zlepšiť. V kvadrante 2 sa nachádza spokojnosť s úrovňou dopravných služieb, ktoré boli v poradí na predposlednej priečke s indexom spokojnosti 56 %. Nespokojnosť je pravdepodobne

spôsobená nedostatkom parkovacích miest, ako aj nedostačujúcou údržbou vozoviek a chodníkov. Na zlepšenie tohto faktoru by sa malo mesto zamerať, pretože pri hodnotení dôležitosti sa umiestnil na 4. mieste a vykázaná spokojnosť s ním sa nachádza pod úrovňou celkovej spokojnosti. V treťom kvadrante, ktorý zobrazuje menej dôležité faktory pre život s vysokou spokojnosťou, sa nachádza dostatok poskytovaných informácií o dianí v meste s hodnotou indexu spokojnosti 69 %. Mesto má možnosť vynakladať menšie prostriedky na udržanie rovnakej úrovne spokojnosti. Ušetrené prostriedky môže využiť na zvýšenie spokojnosti s faktorom nachádzajúcim sa v kvadrante 2. Najnižšia dôležitosť, ale zároveň aj najväčšia nespokojnosť, bola vykázaná pri práci Mestskej polície. Nespokojnosť je pravdepodobne spôsobená relatívne krátkou dobou fungovania MsP. Občania nevedia, aké právomoci majú príslušníci MsP a členovia policajného zboru ešte len hľadajú najlepšiu cestu ako udržiavať poriadok a zároveň vyhovieť väčšine občanov.

Obr. 5.2: Pozíčná mapa dôležitosti a indexu spokojnosti jednotlivých faktorov



5.3 Návštevnosť a spokojnosť s podujatiami konanými v meste

V otázke, ktorá zisťovala návštevnosť a spokojnosť s podujatiami konanými v meste bolo možné označiť viacero možností.

Najviac navštevovaným podujatím v meste sú Beskydské slávnosti, ktoré navštívilo v minulom roku 79 % opýtaných. Táto vysoká návštevnosť môže byť spôsobená tým, že sa táto dvojdnová akcia koná v letnom období. Tak isto to môže byť tým, že Beskydské slávnosti sa konajú počas oslavy založenia mesta, na tzv. hody, kedy do mesta prichádzajú

rodiny občanov. Ďalšími dôvodmi vysokej návštevnosti by mohol byť bohatý a zaujímavý program, a to konkrétne účasť na vytvorení, resp. prekonaní nejakého rekordu, tanečné a hudobné čísla predvádzané deťmi, prehliadka ľudových súborov, nielen z okolia ale aj partnerských prihraničných miest, ktoré okrem spevu vystupujú aj s ukážkami ľudových tradícií a scénkami z vtedajšieho života. Na ďalších priečkach sa umiestnili podujatia, ktoré sa konajú taktiež v letných mesiacoch. Jedná sa o dvojdnový festival country hudby Drotária, ktorú v minulom roku navštívilo 65 % opýtaných a účasť na rockovom festivale Rock Beskyd Fest bola 51% . Najviac navštevovaným podujatím neorganizovaným mestom bol Vargoš fest, ktorého sa zúčastnilo 32 % respondentov. Tento festival má skôr klubový charakter a koná sa zhruba dvakrát do roka. Podujatie je organizované štyrmi fyzickými osobami. Športovým podujatím, ktoré malo najvyššiu návštevnosť v minulom roku bol futbal s 24% účasťou respondentov. Okrem klasickej futbalovej ligy tu patria aj rôzne turnaje, či mužov alebo mládežnícke a Malá liga mestského futbalu. Ostatné podujatia mali relatívne nízku návštevnosť, a to pod 20 %. Celkový prehľad je v prílohe č. 7, tab. 8.

Najnižší index spokojnosti bol zistený so športom, konkrétne s futbalom (78 %). Do úvahy boli brané len tie podujatia, ktoré v minulom roku navštívilo viac ako 20 % respondentov. Skutočnosť, že najnižšia spokojnosť bola zistená s futbalovými podujatiami môže byť spôsobená nelichotivým stavom ihriska, počasím, zlyhaním organizátorov, ako aj výkonmi, ktoré podávajú hráči FK Tatran Turzovka. Pri ostatných podujatiach bol zistený index spokojnosti väčší ako 80 %. (viď príloha č. 7, tab. 9).

Na základe vykonaného T-testu závislosti bola **hypotéza 1**: „Návštevnosť športových podujatí nezávisí na pohlaví,“ **zamietnutá**. Bola prijatá alternatívna hypotéza: „Návštevnosť športových podujatí závisí na pohlaví.“ Tento záver potvrdzuje signifikancia, ktorá vyšla v zvolenom teste závislosti $0,000 < 0,1$ (príloha 7, tab. 10).

5.4 Spokojnosť v jednotlivých oblastiach poskytovania služieb

5.4.1 Športové vyžitie

Podľa tab. 11, príloha č. 7 je najnižší index spokojnosti s úrovňou cien v Areáli športu a oddychu. S cenami v Areáli športu a oddychu je veľmi nespokojných 16 % obyvateľov a nespokojných 19 %. Príčinou nespokojnosti s cenami môže byť zhoršená ekonomická situácia občanov. So stavom športových zariadení je nespokojných 19 % opýtaných. Toto môže byť zapríčinené najmä nelichotivým stavom futbalového ihriska, vzhľadom

k tomu, že práve táto športová aktivita patrí medzi najobľúbenejšie v meste a ostatné športové zariadenia nie sú tak často a hlavne v takom množstve využívané.

Vyššiu spokojnosť s výškou vstupného na športové podujatia badať skôr u mužov ako žien (viď príloha č. 7, obr. 2 a 3), čo by mohlo byť spôsobené menšou informovanosťou žien o cenách vstupného, alebo tiež preferenciou športových aktivít, najmä v Areáli športu a oddychu, na ktoré je nutné vynaložiť väčšie finančné prostriedky (cenník viď príloha č. 5). U žien badať aj vyššiu nespokojnosť s množstvom športových podujatí. Príčinou tejto nespokojnosti môže byť nižšia rozmanitosť akcií športového charakteru v meste. Častejšie návštevy športovísk v meste mužským pohlavím mohli prispieť k vyjadreniu väčšej nespokojnosti so stavom športových zariadení ako u žien.

5.4.2 Práca Mestskej polície a pracovníkov Mestského úradu

Mestská polícia

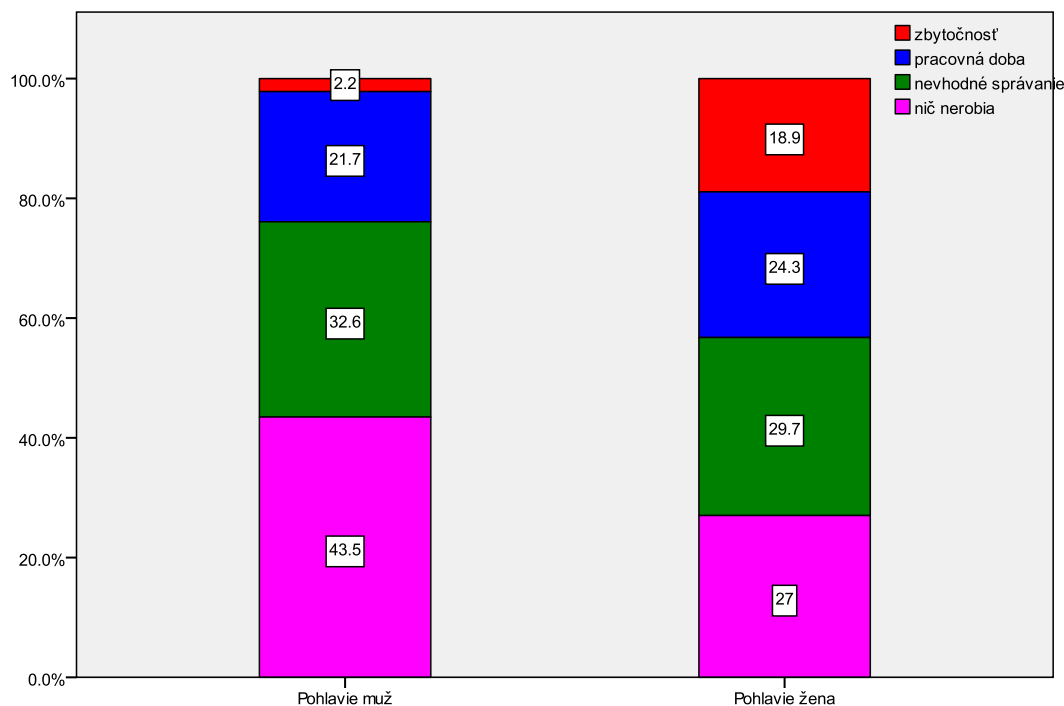
Výsledky, ktoré sa týkajú činnosti Mestskej polície boli nelichotivé. Viac ako 52 % obyvateľov mesta vyjadrilo nespokojnosť s prácou MsP. Až 33 % respondentov volilo možnosť veľmi nespokojný, čo zobrazuje obr. 4, príloha č. 7. Respondenti pri vyjadrení nespokojnosti mali možnosť uviesť dôvod, príčinu ich nespokojnosti. Pri vyhodnocovaní tejto otvorenej otázky bola braná do úvahy len jedna možnosť, a to tá, na ktorú kladli občania najväčší dôraz.

Respondenti sa vyjadrili, že príslušníci MsP nevykonávajú svoju činnosť tak, ako sa od nich očakáva. Túto možnosť uviedlo 36 % opýtaných. Nespokojnosť u 30 % občanov je zapríčinená nevhodným správaním členov zboru MsP. Za nevhodné správanie obyvatelia Turzovky považujú šikanu pokutami a zvýhodňovanie niektorých jedincov pred ostatnými, čo vyvoláva pocit nespravodlivosti u dotknutých osôb. Pracovná doba je podľa 23 % respondentov nevhodná. Podľa nich je pracovná doba nedostačujúca a Mestská polícia nie je v pohotovosti práve vtedy, kedy ju najviac občania potrebujú. Týka sa to predovšetkým večerných a nočných hodín a rovnako aj víkendov, počas ktorých býva vandalizmus najväčší (príloha č. 7, obr. 5).

U mužov bola zistená väčšia nespokojnosť s MsP ako u žien (príloha č. 7, tab. 12). 63 % respondentov mužského pohlavia vyjadrilo nespokojnosť, u žien to bolo okolo 50 %.

19 % žien považuje činnosť MsP za zbytočnú, naopak len 2 % mužov uviedlo túto možnosť (viď obr. 5.3). U mužov prevládala všeobecnejšia odpoveď, že príslušníci MsP nič nerobia, ich činnosť nemá žiadne zatiaľ viditeľné výsledky. Oproti ženám bol výskyt tejto odpovede takmer dvojnásobný.

Obr. 5.3: Dôvody nespokojnosti s MsP podľa pohlavia



Mestský úrad

Najnižšia spokojnosť s vlastnosťami pracovníkov Mestského úradu bola zistená s rýchlosťou vybavenia, kde index spokojnosti bol 51 % (viď príloha č. 7, tab. 13). Táto nízka spokojnosť sa dá vysvetliť tým, že sa jedná o činnosť, pre ktorú je nevyhnutný osobný kontakt a v mnohých prípadoch aj individuálny prístup. Spokojnosť s ochotou pracovníkov sa ako jediná z daných vlastností dostala nad hranicu celkovej spokojnosti.

Pri triedení dát podľa veku bola zistená najväčšia nespokojnosť so všetkými vlastnosťami pracovníkov Mestského úradu vo vekovej kategórii 15-29 rokov. Naopak, najväčšia spokojnosť bola zistená v kategórii nad 60 rokov. Respondenti vo veku od 30 do 59 rokov hodnotili dané atribúty priemerne. Priemerné hodnotenie v tejto kategórii je pravdepodobne zapríčinené tým, že ľudia v tomto veku najčastejšie navštevujú MÚ a využívajú služby, ktoré ponúka. Naopak osoby staršie ako 60 rokov udeľovali vyššie známky, čo môže byť spôsobené dostatkom času na vybavenie potrebných vecí, menej

častým využívaním služieb poskytovaných MÚ, ako tomu je v kategórii 30-59 rokov. Kompletné výsledky sú v prílohe č. 7, tab. 14.

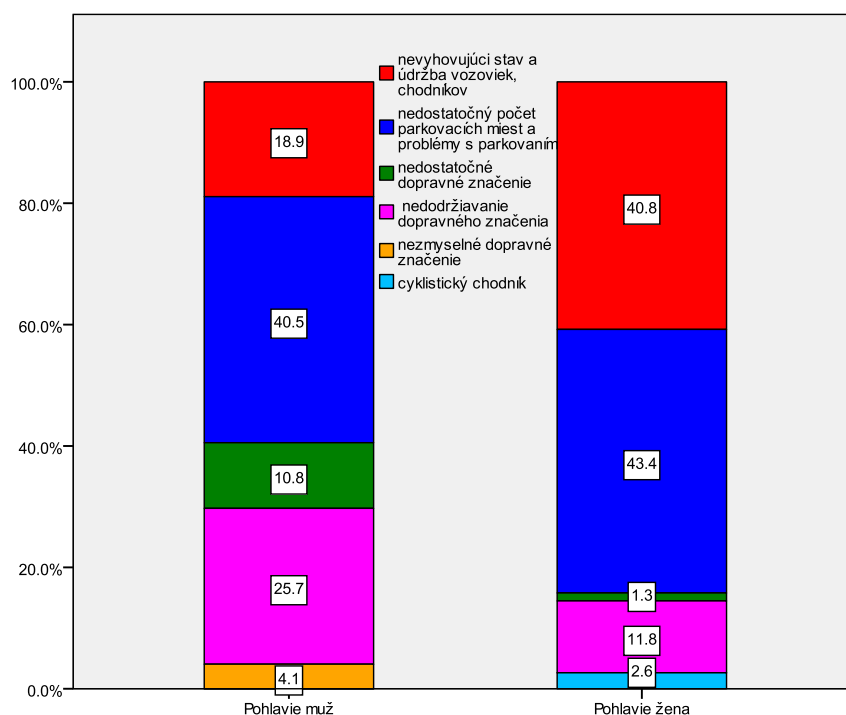
5.4.3 Dopravné služby

Najvyššia nespokojnosť bola zistená s počtom parkovacích miest, kde percento nespokojnosti dosahuje hodnoty 64. Druhým prvkom, s ktorým sú občania pri poskytovaní dopravných služieb nespokojní je stav a údržba vozoviek, s ktorým vyjadrilo nespokojnosť 53 % respondentov (viď príloha č. 7, tab. 15). S autobusovým spojením na Makov bola zistená nespokojnosť 42 % a s vlakovým spojením 39 %. Dôvodom takejto vysokej nespokojnosti je nedávne rušenie spojov, predovšetkým vlakových. Únikovú odpoveď zvolilo okolo 50 respondentov v prípade zisťovania spokojnosti s vlakovými aj autobusovými spojmi smer Makov. Pri zisťovaní spokojnosti s vlakovými a autobusovými spojmi smer Čadca volilo únikovú odpoveď približne 30 osôb. Takáto vysoká miera únikových odpovedí môže byť pripísaná tomu, že respondenti zväčša využívajú osobné automobily ako formu dopravy, čiže nemajú taký prehľad o spojoch. Vyššia únikovosť je v spojoch smerom Makov, pretože Čadca je okresné mesto, takže týmto smerom cestujú Turzovčania častejšie.

V otázke zaoberajúcej sa najväčším dopravným problémom v Turzovke bolo možné z ponúknutých možností vybrať len jednu. Za najväčší problém považujú občania nedostatočný počet parkovacích miest a problém s parkovaním. Túto možnosť zvolilo 42 % opýtaných (viď príloha č. 7, tab. 16), ďalším problémom je nevyhovujúci stav miestnych komunikácií a ich údržba, ktorú zvolilo 30 % respondentov. Tieto problémy odrážajú realitu nielen v Turzovke, ale situáciu v celej republike.

U žien dominoval predovšetkým problém s parkovaním (43 %) a nevyhovujúci stav vozoviek (41 %), ako je možné vidieť na obr. 5.4. U mužov rovnako ako u žien rezonoval problém s parkovaním (40,5 %), avšak ako druhý najväčší problém je mužmi vnímané nedodržiavanie dopravného značenia. Táto možnosť bola zvolená 26 % respondentov mužského pohlavia. 4,1 % mužov uviedlo ako problém nezmyslené dopravné značenie a 2,6 % žien vníma ako dopravný problém nedostatočne vybudovanú sieť cyklochodníkov v Turzovke a jej okolí.

Obr. 5.4: Najväčší dopravný problém v Turzovke podľa pohlavia



Pri triedení podľa vekových kategórií bolo zistené, že s narastajúcim vekom klesá vnímanie stavu a údržby vozoviek ako problému. Naopak narastá vnímanie nedostatku parkovacích miest ako problému. Pre detailnejší prehľad vid' príloha č. 7, obr. 6. Táto skutočnosť môže byť spôsobená zhoršujúcou sa mobilitou občanov s narastajúcim vekom, ktorá sa spája s častejším využívaním motorových vozidiel na prepravu.

5.4.4 Životné prostredie

Najčastejšie udeľovanou známku pri hodnotení životného prostredia bola 2, pri hodnotení ako v škole, vo všetkých kategóriách. Najvyššia spokojnosť je s kvalitou ovzdušia, ktorá je na úrovni 74 % (tab. 5.2).

Tab. 5.2: Index spokojnosti s úrovňou životného prostredia

	N	Missing	Mean	Index spokojnosti
údržba a výsadba zelene	149	1	2,22	69,50 %
množstvo zelene v meste	149	1	2,13	71,75 %
čistota mesta	149	1	2,61	59,75 %
kvalita ovzdušia	147	3	2,06	73,50 %
miera hlučnosti	145	5	2,37	65,75 %

Index spokojnosti s kvalitou ovzdušia dosiahol tejto hodnoty pravdepodobne kvôli tomu, že mesto Turzovka sa nachádza v blízkosti CHKO Kysuce. Zároveň to môže byť spôsobené veľmi malou priemyselnou zónou, čo znamená, že v Turzovke nie je prítomný výrazný znečisťovateľ ovzdušia. Pod úroveň celkovej spokojnosti sa dostal len faktor čistota mesta, na ktorého vytváraní sa spolupodieľajú aj občania.

Rozdelením odpovedí v tejto otázke podľa pohlavia (príloha č. 7, tab. 17) bolo zistené pomocou indexu spokojnosti, že muži sú spokojnejší s čistotou mesta, kvalitou ovzdušia a mierou hlučnosti ako ženy, čo môže byť spôsobené tým, že ženy týmto faktorom prikladajú väčšiu dôležitosť pri hodnotení mesta, a tým je ich hodnotenie viac kritické. Ženy sú spokojnejšie s údržbou a výsadbou zelene a množstvom zelene v meste. Najvýraznejší rozdiel bol zistený pri faktore čistota mesta, kde muži prejavili spokojnosť na 65 % a ženy len na 55 %, čo je pod hranicou celkovej spokojnosti. Muži sú spokojní s kvalitou ovzdušia na 79 % a ženy na 68 %.

S údržbou a výsadbou zelene a množstvom zelene v meste sú najviac spokojní ľudia vo vekovej kategórii nad 50 rokov (viď tab. 18, príloha č. 7), naproti tomu najmenšiu spokojnosť vykazali občania od 40 do 49 rokov. Najmenej spokojní s čistotou mesta a kvalitou ovzdušia sú obyvatelia Turzovky vo vekovej kategórii 15-19 rokov, najväčší index spokojnosti bol dosiahnutý u ľudí starších ako 50 rokov. Bolo zistené, že občania nad 50 rokov sú vekovou kategóriou, ktorá je s úrovňou životného prostredia najviac spokojná, čoho príčinou môžu byť iné kritéria hodnotenia ako ľudí zaradených vo zvyšných vekových kategóriách. Najmenšiu spokojnosť vykazali kategórie 15-19 rokov a 40-49. U mladšej z týchto kategórií by nižšia spokojnosť mohla byť spôsobená tým, že jej členovia sú viac kritickí ako členovia iných kategórií.

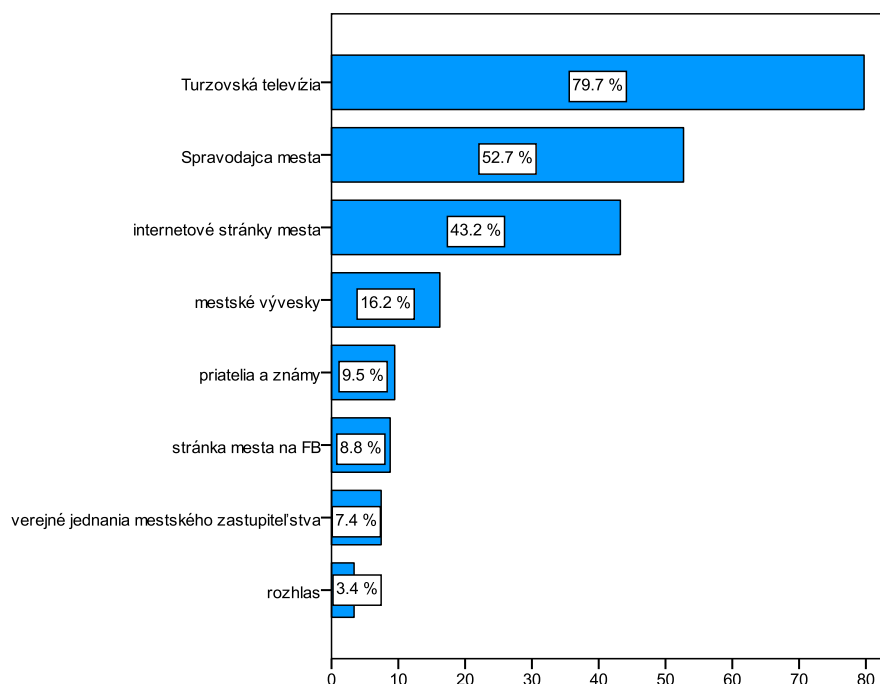
5.5 Informačné zdroje

Dotazník sa zameriaval aj na zistenie najviac využívaného informačného média medzi občanmi Turzovky. V tejto otázke mali respondenti možnosť označiť maximálne tri odpovede.

Najpoužívanejším zdrojom informácií o meste je Turzovská televízia s 80 %, nasledovaná Spravodajcom mesta, ktorý vychádza ako súčasť týždenníka Kysuce s 53 % a 43 % opýtaných využíva internetové stránky mesta ako zdroj informácií, čo je možné vidieť na obr. 5.5. Vysoké využitie Turzovskej televízie ako zdroja informácií môže byť dôsledkom

toho, že tento program sa nachádza v základnej ponuke balíčka televíznych programov káblovej televízie.

Obr. 5.5: Využívanie informačných zdrojov



Bolo zistené, pomocou testu ANOVA, že existuje závislosť medzi vekom respondenta a využívaním internetových stránok ako zdroja informácií, vid' tab. 5.3.

Tab. 5.3: Závislosť medzi vekom a využívaním internetových stránok ako zdroja informácií

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	24,743	54	,458	3,643	,000
Within Groups	11,950	95	,126		
Total	36,693	149			

Po potvrdení závislosti bol zisťovaný jej smer a ako je možné vidieť v tab. 19, príloha 7, tak využívanie tohto zdroja má klesajúcu tendenciu s rastúcim vekom, na základe čoho bola **prijatá hypotéza 3**. Ďalej je možné z tabuľky zistiť, že využitie Spravodajcu mesta má s rastúcim vekom rastúcu tendenciu.

6 Návrhy a odporúčania

Na základe vykonaného šetrenia boli vedeniu mesta predložené nasledujúce návrhy a odporúčania.

Mestská polícia

Zvýšeniu spokojnosti občanov s **Mestskou políciou** by mohla prispieť **zmena pracovnej doby**. Podľa vyjadrenia občanov, by nová pracovná doba mala zahŕňať večerné a nočné hodiny ako cez týždeň, tak aj cez víkend.

Taktiež by k zvýšeniu spokojnosti mohli prispieť pravidelné **schôdzky** príslušníkov MsP s **členmi policajného zboru**, na ktorých by si vymieňali skúsenosti zo zásahov. Vzhľadom k tomu, že príslušníci polície majú viac skúseností, bol by to pre členov MsP veľký prínos a mohli by si osvojiť niektoré spôsoby, vďaka ktorým by občania nadobudli dojem korektného a slušného správania zo strany príslušníkov MsP.

Mestský úrad

Zvýšiť spokojnosť s MÚ by mohlo zavedenie možnosti **objednať sa** na určitú **hodinu**. Toto by prispelo k lepšiemu organizovaniu času pracovníkov MÚ aj občanov, vďaka čomu by sa dosiahla vyššia efektivita práce a skrátila by sa čakacia doba, s ktorou bolo najviac ľudí nespokojných.

Rozšírenie ponuky **tlačív** na **internetových stránkach** mesta, by prispelo takisto ku skráteniu času stráveného na MÚ. Bolo by vhodné okrem samotných tlačív na stránkach umiestniť aj návod, názorný príklad, ako by vyplnenie určitého tlačiva malo vyzeráť. Občan si vďaka tomuto kroku môže tlačivo vyplniť v pokoji domova bez nutnosti navštíviť MÚ a vziať si tlačivo, ktoré potrebuje.

Pracovníci Mestského úradu, predovšetkým kontaktní, by mali ovládať soft skill zručnosti, pretože prichádzajú do kontaktu so zákazníkmi – občanmi. Preto by bolo vhodné, aby absolvovali nejaké **školenie zručností**. Najlepším variantom by bolo, aby tieto školenia boli pravidelné.

Dopravné služby

Oblasťou, s ktorou bola vykázaná vysoká nespokojnosť, bola **doprava**. Jeden z najväčších problémov v meste, nedostatok parkovacích miest, by mohol byť vyriešený vybudovaním **parkovacieho domu**, najlepšie v blízkosti centra mesta. Navrhnutým miestom by bolo priestranstvo pri Gymnáziu (viď príloha 9, obr. 1), pretože sa tu nachádza napojenie na miestnu komunikáciu a je dostatočne veľké. Avšak vzhľadom k tomu, že časť tohto pozemku nevlastní mesto, bolo by potrebné vysporiadať tento pozemok, čo by mohlo priniesť isté komplikácie. Jedná sa o finančne náročný projekt, ktorý by mesto zo svojho rozpočtu len veľmi ťažko zvládlo zrealizovať. Avšak je tu možnosť spolupráce verejného a súkromného sektora formou, tzv. PPP projektu. V prípade, že by sa nikto zo súkromného sektora nechcel podieľať na takomto projekte, je tu možnosť skúsiť využiť eurofondy.

Predstavitelia mesta by sa mali snažiť o **zlepšenie stavu vozoviek**. V tomto prípade sa opäť ponúka možnosť využiť eurofondy. Šance na získanie by sa zvýšili, ak by do tohto projektu nebola zapojená len Turzovka, ale aj mestá, prípadne obce z jej okolia, ako tomu bolo pri rekonštrukcii cesty Turzovka – Bílá.

Ďalším krokom, vedúcim k zvýšeniu spokojnosti s dopravnými službami, by mohol byť projekt zameraný na vybudovanie siete **cyklochodníkov**, ktoré v meste chýbajú. Takýto krok mesto plánuje uskutočniť spolu s obcami, ktoré sú členom Mikroregiónu Horné Kysuce pod názvom Strieborná Kysuca.

Kultúra a šport

Potenciál prírodného **amfiteátra** nie je plne využitý. Návrhom, ktorý by prispel k zvýšeniu využívaniu prírodného amfiteátra, by bolo usporadúvať letné **premietanie filmov** pod holým nebom. Jednalo by sa o príjemnú zmenu oproti klasickému kinu alebo multikinu. Tento návrh so sebou nesie aj určité riziko, a tým je nevyspytateľnosť počasia.

Mesto by malo **pokračovať** v usporadúvaní **Turzovského leta**, pretože občania sú s týmto súborom podujatí spokojní a teší sa obľube nielen u občanov Turzovky, ale aj okolitých obcí. Navyše pokusy o zápis do Knihy slovenských rekordov mestu prinieslo titul hlavného mesta rekordov, čo prispelo k propagácii mesta.

Zvýšiť spokojnosť so športom u žien by mohla výstavba **plavárne** alebo **kúpaliska**. Tento krok sa nachádza v pláne územného rozvoja mesta, avšak mesto zatiaľ nemá dostatočné

finančné prostriedky na realizáciu. Riešením by bolo skúsiť získať príspevok z eurofondov alebo nájsť partnera na realizáciu PPP projektu. Plaváreň alebo kúpalisko by bolo vhodné umiestniť v blízkosti Areálu športu a oddychu.

Prostredie

Ku skrášleniu mesta by prispelo **prebudovanie starého cintorína** (vid'. príloha č. 9, obr. 2), nachádzajúceho sa pri autobusovej stanici **na park**. Tento cintorín sa už nepoužíva na pochovávanie. V parku by bol umiestnený pomník ľuďom, ktorí boli na tomto cintoríne pochovaní. Vznikla by tu oddychová zóna, ktorú by mohli využiť ľudia čakajúci na autobus, ale aj občania, ktorí bývajú v neďalekom bytovom dome. Občania majú vo zvyku skracovať si cestu do supermarketu TESCO cez tento cintorín. Vybudovanie parku by tak prispelo nielen ku skrášleniu prostredia, ale aj k zlepšeniu prístupnosti supermarketu, v prípade vybudovania chodníka cez park. Problémom pri uskutočnení tohto návrhu je vlastníctvo tohto pozemku. Pozemok patrí Cirkvi, ktorá ho mestu nechce odpredať.

Ďalším návrhom, ktorý by prispel ku skrášleniu prostredia mesta by bola **rekonštrukcia budovy železničnej stanice**. Návštevníci cestujúci do Turzovky vlakom, ako prvé uvidia práve túto budovu, ktorá nevyzerá najlepšie (vid' obr. 3, príloha 9) a na základe vzhľadu železničnej stanice si utvoria názor o Turzovke. Najlepším riešením by bolo skúsiť Železniciam Slovenskej republiky navrhnúť spoluúčasť na rekonštrukcii.

Ku skrášleniu prostredia by prispela aj inštalácia **košov s príslušenstvom** určeným **pre majiteľov psov**. To by prispelo k zníženiu psích výkalov v centre mesta. Tento krok by okrem majiteľov psov privítali aj mamičky, pretože by sa nemuseli báť pustiť svoje deti, napr. na pieskovisko.

7 Záver

Cieľom tejto práce bolo zistiť spokojnosť občanov so službami a zázemím mesta Turzovka. Bola zisťovaná spokojnosť v jednotlivých oblastiach poskytovaných služieb, ako aj celková spokojnosť so životom v meste. Na základe informácií získaných prostredníctvom dotazníkového šetrenia, ktoré prebiehalo osobnou aj písomnou formou, boli navrhnuté také odporúčenia a návrhy, ktoré prispievajú k zlepšeniu poskytovaných služieb v meste a zvýšeniu spokojnosti obyvateľov s nimi.

Zo zistených výsledkov marketingového výskumu vyplynulo niekoľko nedostatkov v oblasti dopravných služieb. Dlhoročným problémom v meste je nedostatok parkovacích miest. Vedenie mesta sa tento problém snaží aktívne riešiť, avšak zatiaľ nedospelo k uspokojivému výsledku. Problém so stavom a údržbou miestnych komunikácií, nie je problémom postihujúcim len Turzovku, ale celé Slovensko. Napriek tomu by vedenie mesta malo vynakladať čo najväčšie úsilie k vyriešeniu tohto problému. Jedná sa o problém, ktorý sa týka každého občana a jeho vyriešenie by určite prispelo k zvýšeniu spokojnosti s poskytovanými dopravnými službami, a taktiež s celkovou spokojnosťou so životom v meste.

Vysoká nespokojnosť bola zistená s prácou Mestskej polície. Najväčšie nedostatky s činnosťou MsP boli zistené pri pracovnej dobe, ktorá nie je dostatočná. Na nespokojnosť môže mať vplyv aj odmietanie autorít a všeobecná neobl'uba tohto výkonného orgánu, ktorý má právomoc udeľovať ponuky.

Vedenie mesta by sa malo snažiť udržať si nastolený trend v usporadúvaní kultúrnych a spoločenských podujatí, pretože sa tešia obl'ube občanov a je s nimi dosiahnutá aj vysoká spokojnosť. Mnoho podujatí robí mesto atraktívnym nielen pre obyvateľov Turzovky, ale aj obyvateľov okolitých obcí a miest. Určité zlepšenie by malo nastať v usporadúvaní športových akcií, ktorých sa v meste nekoná výrazne menej, avšak sú slabšie komunikované občanovi. Z čoho vyplýva, že by sa mala zlepšiť propagácia športových podujatí.

Spokojnosť občanov so životom v meste nie je veľmi vysoká. Nachádza sa len mierne nad 60 %. Táto skutočnosť poskytuje vedeniu mesta priestor na realizáciu zlepšení. Aby mesto nielen udržalo, ale aj zvýšilo, spokojnosť občanov malo by sa im snažiť ponúknuť pestrú škálu služieb a hlavne niečo, čo nikde inde nenájdu a učinilo by to pre ľudí bývanie v Turzovke atraktívnym.

Zoznam použitej literatúry

Monografické publikácie

1. GRIGOROUDIS Evangelos a Yannis Siskos. *Customer satisfaction evaluation methods for measuring and implementing service quality*. New York: Springer, 2010, 313 s. ISBN 978-144-1916-402.
2. HILL, Nigel et al. *Customer satisfaction: the customer experience through the customer's eyes*. London: Cogent, 2007, 320 s. ISBN 978-095-5416-118.
3. HORVÁTHOVÁ, Miriam. *Marketing a jeho uplatnenie v samospráve*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2010, 107 s. ISBN 978-80-555-0183-3.
4. CHIARO, Delia et al. *Between text and image: updating research in screen translation*. Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2008, 292 s. ISBN 90-272-1687-8.
5. KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. európske vydanie*. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
6. KOZEL, Roman et al. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
7. MATEIDES, Alexander a Jaroslav ĎAĎO. *Služby: Teória služieb, Marketing služieb, Kvalita v službách, Služby zákazníkom a meranie spokojnosti s nimi*. Bratislava: EPOS, 2002, 750 s. ISBN 80-8057-452-9.
8. PŮČEK, Milan. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, úsek veřejné správy, odbor modernizace veřejné správy, 2005, 104 s. ISBN 80-239-6154-3.
9. VIESTOVÁ, Kristína. *Regionálny a mestský marketing*. Bratislava: crr.sk, 2010, 141 s. ISBN 978-80-970495-3-9.

Periodiká

10. DUCÁR, Slavomír et al. Návrh systému merania spokojnosti zákazníkov kano-modelom. *Transfer inovácií*. 2006, č. 9 [cit. 2012-11-18]. ISSN 1337-7094. Dostupné z: <http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/9-2006/pdf/137-139.pdf>
11. FONTENOTOVÁ, Gwen et al. Jednejte ke spokojnosti zákazníka. *Svět kvality*. 2006, č. 1, 34 – 40 [cit. 2012-12-18]. Dostupné z: http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf.

12. MESTSKÝ ÚRAD TURZOVKA. Projekt prestavby objektu nedostavanej ZŠ Závodie na byty sa v tomto roku určite pohne dopredu. *Spravodajca mesta Turzovka*. 2013, roč. 15, č. 4 [cit. 2012-11-18].
13. ZAMAZALOVÁ, Marcela. Spokojenost zákazníka. In: *Acta oeconomica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2008, roč. 16, č. 4, s. 77 [cit. 2012-11-18]. ISSN 0572-3043. Dostupné z: <http://www.vse.cz/aop/abstrakt.php3?IDcl=135>

Normy

14. ČSN EN ISO 9000. *Systém managementu kvality: Základní principy a slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2006. 64 s

Internetové zdroje

15. ADAMOV, Ján. Kaplnka Panny Márie. *Turzovka - Živčáková* [online]. ©2006a [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: <http://zivcakova.sk/02Zivcakova/KaplnkaPannyM%C3%A1rie.html>
16. ADAMOV, Ján. História Turzovky. *Turzovka - Živčáková* [online]. ©2006b [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: <http://zivcakova.sk/01Turzovka/Historia.html>
17. GOOGLE. Turzovka. In: *Google Maps* [online]. ©2012 [cit. 2012-11-18]. Dostupné z: <http://goo.gl/maps/Q21Ye>
18. KASS. Podujatia. *Kultúrne a spoločenské stredisko Turzovka* [online]. ©2010-2011 [cit. 2012-11-23]. Dostupné z: http://www.kulturaturzovka.eu/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=2&Itemid=3
19. MESTO TURZOVKA. *Mesto Turzovka - oficiálne stránky mesta Turzovka* [online]. ©2005-2007 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.turzovka.sk/index.php>
20. SACR. Kultúra a pamiatky: Pamätník Drotár a džarek (Turzovka). SACR. *Slovakia.travel: Slovensko - malá veľká krajina* [online]. ©2005-2011 [cit. 2012-11-19]. Dostupné z: <http://www.slovakia.travel/entitaview.aspx?l=1&ami=8048&smi=8048<=1&idp=4156>
21. TKO SEMETEŠ. Domov. *Združenie TKO Semeteš n.o* [online]. ©2005-2013 [cit. 2013-02-21]. Dostupné z: <http://www.tkosemetes.org/?page=1>

22. ŠTATISTICKÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Základné údaje zo sčítania obyvateľov, domov a bytov 2011: Obyvateľstvo podľa veku a pohlavia* [online]. 2012, 529 s. [cit. 2012-11-20]. ISBN 978-80-8121-204-8. Dostupné z: <http://portal.statistics.sk/files/publikacia-pohlavie-vek-ev.pdf>
23. ZŠ TURZOVKA. Projekty, spolupráca: medzinárodná spolupráca ČR. *Základná škola Turzovka* [online]. ©2006 [cit. 2013-02-28]. Dostupné z: <http://zsturzovka.edupage.org/text/?text=text/text3&subpage=1&>
24. ZŠ TURZOVKA. Projekty, spolupráca: medzinárodná spolupráca PL. *Základná škola Turzovka* [online]. ©2006 [cit. 2013-02-28]. Dostupné z: <http://zsturzovka.edupage.org/text/?text=text/text3&subpage=2&>
25. Zakladateľská zmluva. In: *Euroregión Beskydy* [online]. ©2010 [cit. 2012-11-19]. Dostupné z: <http://regionbeskydy.sk/89/zakladatelska-zmluva/>

Zoznam skratiek

ECSI - European Customer Satisfaction Index (európsky index spokojnosti zákazníka)

FK – futbalový klub

CHKO – Chránená krajinná oblasť

KaSS – Kultúrne a spoločenské stredisko

m n. m. – metrov nad morom

MsP – Mestská polícia

MŠ – materská škola

MÚ – Mestský úrad

poč. obyv. – počet obyvateľov

SACR – Slovenská agentúra pre cestovný ruch

TKO – tuhý komunálny odpad

TV – televízny

TVT – Turzovská televízia

ZŠ – základná škola

Prehlásenie o využití výsledkov bakalárskej práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;

- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);

- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;

- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostrave dňa 10. 5. 2013



Andrea Slížová

Zoznam príloh

Príloha č. 1: Poloha a história mesta

Príloha č. 2: Fotografie mesta Turzovka

Príloha č. 3: Dotazník

Príloha č. 4: Oficiálny program Turzovského leta 2012

Príloha č. 5: Cenník v Areáli športu a oddychu

Príloha č. 6: Sémantický diferenciál

Príloha č. 7: Výsledky analýzy

Príloha č. 8: Štruktúra vzorky

Príloha č. 9: Návrhy a odporúčania

Príloha č. 1: Poloha a história mesta

Obr. 1: Poloha Turzovky voči hraniciam s ČR a PL



Zdroj: Google (2012)

História mesta

Prvá známa písomná zmienka o trvalom osídlení územia Turzovky pochádza z roku 1580, kde je spomenutá ako „Locum Predmér“. Pomenovanie Turzovka, sa po prvýkrát objavilo v urbári Bytčianskeho panstva z roku 1592, v ktorom bol urobený dodatočný zápis, že Turzovka bola založená v roku 1598. Zakladacie privilegium – lokačnú listinu s vymedzením hraníc vydal palatín Juraj Turzo v roku 1602. (Turzovka, 2005-2007)

Po smrti Juraja Turzu a jeho manželky Alžbety Coborovej v roku 1627, prešlo celé bytčianske panstvo do vlastníctva Mikuláša Esterháziho. V roku 1645 sa panstvo dostalo do zálohy Gabrielovi Illešházimu. Od polovice 17. storočia bola Turzovka v prenájme Beréniovskej rodiny. V roku 1720, vyplatením zálohy, dostal Anton J. Esterházi Turzovku opäť do rúk Esterháziovskej rodiny. (Turzovka, 2005-2007; Adamov, 2006b)

Od začiatku 18. storočia pôsobila na turzovských kopaniciach družina zbojníckeho kapitána Tomáša Uhorčíka, ktorý zbíjal najmä na Morave a v Sliezsku. Po tom ako ho zlapali bol uväznený na Bytčianskom zámku, kde nahovoril na zboj svojho strážcu, cisárskeho vojaka Juraja Jánošíka. Pred zimou 1711 Uhorčík družinu opustil a zbojníkov viedol Juraj Jánošík. (Turzovka, 2005-2007)

V rámci zavedenia urbárskej regulácie panovníčku Máriou Teréziou, bol 4. júna 1772 prijatý Turzovský urbár. Významným prínosom bolo jasné usporiadanie vzťahov medzi poddanými a majetníckou vrchnosťou. Taktiež bolo nariadením zrušené aj dedičné richtárstvo, čím sa pristúpilo k menovaniu richtárov vo voľbách. Prvým turzovským richtárom sa v r. 1820 stal M. Koniar, čoho dokladom sú listinné doklady. (Adamov, 2006b)

Rodina Esterháziovcov prenajala v roku 1868 celé bytčianske panstvo, vrátane Turzovky, Leopoldovi Popperovi. 30. mája 1883 sa urbár stal výlučným správcom majetkov obce. Obecný štatút Turzovky platil od 22. novembra 1873. (Turzovka, 2005-2007; Adamov, 2006b)

Po 2. svetovej vojne bola Turzovka do roku 1954 najväčšou obcou v republike s počtom obyvateľov 14 000. V roku 1954 bola rozdelená na 4 samostatné obce, a to Turzovku, Korňu, Klokočov a Dlhú nad Kysucou. (Turzovka, 2005-2007)

Mestské práva boli Turzovke udelené 10. 12. 1967 a od 1. 1. 1968 jej bol priznaný štatút mesta. (Turzovka, 2005-2007)

Príloha č. 2: Fotografie mesta Turzovka

Historické pamiatky

Obr. 1: Kostol Nanebovzatia Panny Márie



Obr. 2: Stĺp Svätého Jána Nepomuckého



Obr. 3: Busta M. R. Štefánika



Obr. 4: Drotár a džarek



Obr. 3: Kaplnka na Živčákovej



Zdroj: Adamov (2006a)

Mesto

Obr. 6: Kultúrny dom v Turzovke



Obr. 7: Mestský úrad



Obr. 8: Areál športu a oddychu



Obr. 9: Erb mesta



Obr. 10: Pódium na Námestí J. Thurzu



Obr. 11: Ukážky drevených sôch



Obr. 12: Přírodní amfiteáter



Aktivity mesta

Obr. 13: Informačný stánok na veľtrhu cestovného ruchu



Zdroj: Turzovkav (2005-2007)

Príloha č. 3: Dotazník

Vážený respondent,

volám sa Andrea Slížová a som študentkou 3. ročníku Ekonomickej fakulty VŠB – TU Ostrava. Chcela by som Vás požiadať o vyplnenie tohto dotazníka, ktorý bude slúžiť ako podklad pre moju bakalársku prácu, týkajúcu sa spokojnosti občanov so službami v našom meste. Dotazník je anonymný.

Pokiaľ nie je uvedené inak, označte prosím vždy len jednu z ponúkaných možností.

Dotazník je určený osobám, ktoré majú viac ako 15 rokov!

1. Ako dlho žijete v Turzovke?

- 1.1 menej než 1 rok ☐
- 1.2 1-5 rokov ☐
- 1.3 6-10 rokov ☐
- 1.4 11-15 rokov ☐
- 1.5 16-20 rokov ☐
- 1.6 21 rokov a viac ☐

2. Aké vlastnosti by malo mať podľa Vás ideálne mesto? Vyznačte na škále, k čomu sa prikláňate.

mnoho kultúrnych podujatí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mnoho športových podujatí
turisticky atraktívne mesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bezpečné mesto
bezpečné mesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	čisté a udržiavané mesto
veľká priemyselná zóna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kvalitná obchodná sieť
veľa kultúrnych akcií pre deti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	veľa kultúrnych akcií pre starších občanov
čisté ovzdušie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dostatok zelených plôch
mnoho ihrísk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	veľké parky
dostatok parkovacích miest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	čisté ovzdušie

3. Aká je Vaša celková spokojnosť so životom v meste Turzovka?

veľmi spokojný/á ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ veľmi nespokojný/á

4. Zorad'te nasledujúce faktory podľa toho ako sú pre Vás dôležité. (1 – najviac dôležité, 8 – najmenej dôležité)

- 4.1 dostatok kultúrnych a spoločenských akcií ☐
- 4.2 úroveň športového vyžitia v meste ☐
- 4.3 úroveň dopravných služieb ☐
- 4.4 úroveň životného prostredia ☐
- 4.5 úroveň práce mestskej polície ☐
- 4.6 dostatok poskytovaných informácií o dianí v meste ☐
- 4.7 blízkosť prírody ☐
- 4.8 výška poplatkov (vodné, stočné, miestne dane...) ☐

5. Ktoré z nasledujúcich kultúrnych, spoločenských akcií ste navštívili v minulom roku? (možno označiť viacero odpovedí) **Tie, ktoré ste navštívili ohodnoťte ako v škole.**

(1 – vysoká spokojnosť, 5 – vysoká nespokojnosť)

hodnotenie

5.1 Turzovský vrabčiak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Drotária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Rock Beskyd Fest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Beskydské slávnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 koncerty, uveďte aké: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 filmové premietania, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7 športové podujatia, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8 iné, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Vyjadrite súhlas, resp. nesúhlas s nasledujúcimi tvrdeniami o meste Turzovka:

(1 – úplne súhlasím, 5 – úplne nesúhlasím)

	1	2	3	4	5
6.1 V meste sa koná dostatok kultúrnych, spoločenských akcií.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 V meste sa cítim bezpečne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Mám dostatok informácií o dianí v meste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Miestna daň za psa je primeraná.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 V Turzovke je dostatočná obchodná sieť.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 V meste chýba miesto na venčenie psov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7 V meste je nedostatok ubytovacích zariadení.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8 Svojim známym by som bývanie v Turzovke vrelo odporučil/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Aká je Vaša spokojnosť so športovým vyžitím v meste?

(1 – veľmi spokojný/á, 5 – veľmi nespokojný/á, N – nenavštevujem/nevyžívam)

	1	2	3	4	5	N
7.1 množstvo športových zariadení (ihriská, kurty)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 stav (kvalita, vzhľad) športových zariadení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3 množstvo športových akcií	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 výška vstupného na športové podujatia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 ceny v areáli športu a oddychu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Vyberte, do ktorých oblastí by malo podľa Vás mesto prednostne vynakladať prostriedky so svojho rozpočtu. (označte max. 3 odpovede)

8.1 bytová výstavba	<input type="checkbox"/>
8.2 oprava pozemných komunikácií	<input type="checkbox"/>
8.3 zvýšenie bezpečnosti	<input type="checkbox"/>
8.4 rozvoj možností pre voľný čas	<input type="checkbox"/>
8.5 prostredie mesta	<input type="checkbox"/>
8.6 podpora záujmových organizácií	<input type="checkbox"/>
8.7 iné, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>

9. Ako ste spokojný/á s prácou mestskej polície?

veľmi spokojný/á ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ veľmi nespokojný/á

10. V prípade vyjadrenia nespokojnosti s prácou mestskej polície uveďte dôvody Vašej nespokojnosti, prípadne, čo sa Vám na práci mestskej polície nepáči:

.....

.....

11. Aká je Vaša spokojnosť s nasledujúcimi vlastnosťami pracovníkov mestského úradu?

(1- veľmi spokojný/á, 5 – veľmi nespokojný/á, N – nenavštevujem MÚ)

	1	2	3	4	5	N
11.1 ochota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2 odbornosť	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3 rýchlosť vybavenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4 komunikatívnosť	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Aká je Vaša spokojnosť s úrovňou dopravných služieb:

(1- veľmi spokojný/á, 5 – veľmi nespokojný/á, N – neviem posúdiť)

	1	2	3	4	5	N
12.1 stav a údržba vozoviek v meste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2 stav a údržba chodníkov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3 počet parkovacích miest v meste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4 autobusové spojenie smer Čadca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5 vlakové spojenie smer Čadca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6 autobusové spojenie smer Makov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.7 vlakové spojenie smer Makov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Čo považujete za najväčší dopravný problém v Turzovke?

13.1 nevyhovujúci stav a údržba vozoviek, chodníkov	<input type="checkbox"/>
13.2 nedostatočný počet parkovacích miest a problémy s parkovaním	<input type="checkbox"/>
13.3 nedostatočné dopravné značenie	<input type="checkbox"/>
13.4 nedodržiavanie dopravného značenia	<input type="checkbox"/>
13.5 iné, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>

14. Ohodnoťte, ako ste spokojný/á s úrovňou životného prostredia v meste:

(1- veľmi spokojný/á, 5 – veľmi nespokojný/á, N – nedokážem posúdiť)

	1	2	3	4	5	N
14.1 údržba a výsadba zelene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2 množstvo zelene v meste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.3 čistota mesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.4 kvalita ovzdušia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.5 miera hlučnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Kde najčastejšie vyhľadáвате informácie o dianí v meste? (zaškrtnite max. 3 možnosti)

15.1 internetové stránky mesta	<input type="checkbox"/>
15.2 stránka mesta na Facebooku	<input type="checkbox"/>
15.3 Turzovská televízia	<input type="checkbox"/>
15.4 mestské vývesky	<input type="checkbox"/>
15.5 Spravodajca mesta (vychádza v Kysuciach)	<input type="checkbox"/>
15.6 verejné jednanie mestského zastupiteľstva	<input type="checkbox"/>
15.7 iné, uveďte: _____	<input type="checkbox"/>

16. Ktorá vlastnosť z ponúknutých dvojíc najviac vystihuje mesto Turzovka. Vyznačte na škále, k čomu sa prikláňate.

mnoho kultúrnych podujatí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mnoho športových podujatí
turisticky atraktívne mesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bezpečné mesto
bezpečné mesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	čisté a udržiavané mesto
veľká priemyselná zóna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kvalitná obchodná sieť
veľa kultúrnych akcií pre deti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	veľa kultúrnych akcií pre starších občanov
čisté ovzdušie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dostatok zelených plôch
mnoho ihrísk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	veľké parky
dostatok parkovacích miest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	čisté ovzdušie

17. Pohlavie:

- 17.1 muž ☐
- 17.2 žena ☐

18. Aký je Váš spoločenský status?

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 18.1 študent | <input type="checkbox"/> | 18.5 v domácnosti | <input type="checkbox"/> |
| 18.2 zamestnaný/á | <input type="checkbox"/> | 18.6 dôchodca | <input type="checkbox"/> |
| 18.3 podnikateľ | <input type="checkbox"/> | 18.7 invalidný dôchodca | <input type="checkbox"/> |
| 18.4 rodičovská dovolenka | <input type="checkbox"/> | 18.8 nezamestnaný/á | <input type="checkbox"/> |

19. Váš vek:

20. Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie:

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 20.1 bez vzdelania alebo základné | <input type="checkbox"/> | 20.4 vyššie odborné | <input type="checkbox"/> |
| 20.2 stredoškolské bez maturity | <input type="checkbox"/> | 20.5 vysokoškolské | <input type="checkbox"/> |
| 20.3 stredoškolské s maturitou | <input type="checkbox"/> | | |

21. Svoje pripomienky, návrhy, postrehy, ktoré by mohli zvýšiť Vašu spokojnosť s poskytovanými službami a životom v meste prosím napíšte tu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ďakujem za Vašu ochotu a čas, ktorý ste venovali vyplňovaniu.

Príloha č. 4: Oficiálny program Turzovského leta 2012

TURZOVSKÉ LETO 2012



30. 6.
8.30 hod, ihrisko FK Tatran
O POHÁR PRIMÁTORA MESTA
13. ročník medzinárodného futbalového turnaja mladších žiakov

16.00 hod, Areál športu a oddychu v Závodí
BALÓNOM DO SVETA
- stretnutie turzovských rodín

21.00 hod, Areál športu v Závodí
TURZOVSKO - BENÁTSKA NOC
- zábavný program s diskotékou a ohňostrojom

20. 7.
18.00 hod, Amfiteáter
DROTÁRIA
8. ročník festivalu folk, country a tramskej piesne
Účinkujú: **DĚDA MLADEK ILLEGAL BAND, Taxmeni, Lojzo, LPS, BPT Osudy a ďalší**

24.00 hod, Amfiteáter
COUNTRY BAL

21. 7.
15.00 hod, Amfiteáter
O NOTU Z DRÔTU
- súťaž amatérskych skupín a interpretov

18.00 hod, Amfiteáter
DROTÁRIA
8. ročník festivalu folk, country a tramskej piesne
Účinkujú: **OLYMPIC, Divozel, Taktici, Bukasový masív, Kysucká muzika a ďalší**

28. 7.
13.00 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
BESKYD RALLEY
15. ročník medzinárodnej súťaže historických vozidiel spojený s prehliadkou a súťažou elegancie

15.30 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
- vyhlásenie výsledkov medzinárodnej súťaže a prehliadky historických vozidiel

3. 8.
17.30 hod, Amfiteáter
ROCK BESKYD FEST
- rockový festival
Účinkujú: **DESMOD, Zoči Voči, Team revival, Aria, Mad Frequency, Koridor, T.O.R. Band**

5. 8.
13.30 hod, Areál športu a oddychu v Závodí
BESKYDský POHÁR VZÁJOMNOSTI
40. ročník medzinár. súťaže hasičských družstiev

SPOLUORGANIZÁTORI:
Gmina Kety, Město Frýdlant nad Ostravicí, Kultúrne a spoločenské stredisko v Turzovke, Kysucké kultúrne stredisko v Čadci, Turzovský veterán klub, DHZ Turzovka, I. ŠK KST Turzovka, FK Tatran Turzovka, Spolok priateľov Turzovky, Agentúra M. R. P, Centrum voľného času, Základná umelecká škola, Základná škola Turzovka

1. 7.
9.00 hod, ihrisko FK Tatran
QUICK SPORT CUP
4. ročník futbalového turnaja dorastencov o putovný pohár spoločnosti Stavmarket

6. - 7. 7.
Areál športu a oddychu v Závodí
MEDZINÁRODNÝ MOTOZRAZ
- stretnutie motokárov

14. 7.
9.00 hod, ihrisko FK Tatran
O POHÁR ČESKO - SLOVENSKEJ VZÁJOMNOSTI
67. ročník medzinárodného futbalového turnaja

10.00 hod, ihrisko FK Tatran
O NAJLEPŠÍ GULÁŠ
- súťaž družstiev vo varení guláša

17. 7. - 21. 7.
10.00 hod, Šarkpark
DREVENÉ TAJOMSTVÁ VII
- plenér ľudových rezbárov z beskydskej oblasti

INFORMÁCIE A PREDAJ VSTUPENIEK:
Kultúrne a spoločenské stredisko Turzovka
tel.: 041/ 43 52 308, 43 53 814
fax: 041/ 4353 815
kultura@turzovka.sk
www.kulturaturzovka.eu
www.turzovka.sk

17. 8.
15.00 hod, Zasadacia sála MsÚ
SLÁVNOSTNÉ ZASADNUTIE MsZ
- odovzdanie Ceny mesta Turzovka a ostatných ocenení mesta pre rok 2012

17.00 hod, Výstavná sieň KD
GENERAČNÁ SYMBIÓZA
- vernisáž výstavy Jána, Antona a Evy Kadurových tvorba troch generácií

18.00 hod, Amfiteáter
DISCO HODY XV.
- diskotéka, laserová show, ohňostroji

21.00 hod, Pred KD R. Jašíka
FESTIVAL FILMOV O NEZVYČAJNÝCH REKORDOCH

41. BESKYDské SLÁVNOSTI

18. 8.
8.30 hod, Nádražná ul.
UHORČÍKOVÝM CHODNÍKOM
26. ročník turistického pochodu Beskydami a Turzovskou vrchovinou

8.30 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
TURZOVKA MESTO REKORDOV
LETOKRUHY PALATINA THURZU - pokus o prekonanie rekordu v ručnom pílení dreva

10.00 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
BESKYD DANCE
- prehliadka tanečných skupín
Účinkujú **REFLEX, SILVER, RYTMIK, EMILY**

13.00 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
MLADÉ TALENTY
- prehliadka najlepších interpretov ZuŠ

16.00 hod, Zasadacia sála MsÚ
VÝROČNÉ STRETNUTIE ČLENOV SPT
20.00 hod, Areál športu a oddychu v Závodí
ĽUDOVÁ VESELICA
- hrá skupina System Two

19. 8.
8.30 hod, Šarkpark
ZAHRAJTE NÁM EŠTE CHVÍĽKU, NA TÚ NAŠU HELIGÓNKU
- medzinárodné stretnutie heligonkárov

9.00 hod, Nám J.Thurzu
PRÁCE STARÝCH MAJSTROV
- ukážky tradičných ľudových remesiel

12.00 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
TURZOVKA VÁS VITA
- sprievod mestom, prehliadka speváckych skupín a folklórnych súborov

14.30 hod, Ul.R.Jašíka - pešia zóna
ZAHRAJTE HUSLE Z JAVORA
- hlavný folklórny program
Účinkujú: **ŽFS Turzovanka, FS Drevár, EH Lipka, Zespol Piesni i Tačka ZIEMIA ŻYWIECKA, SLPT Hlubina, FS Gernátovci**

MEDIÁLNI PARTNERI:









TURZOVSKÉ LETO PODPORILI:















Zdroj: Turzovka, (2005-2007)

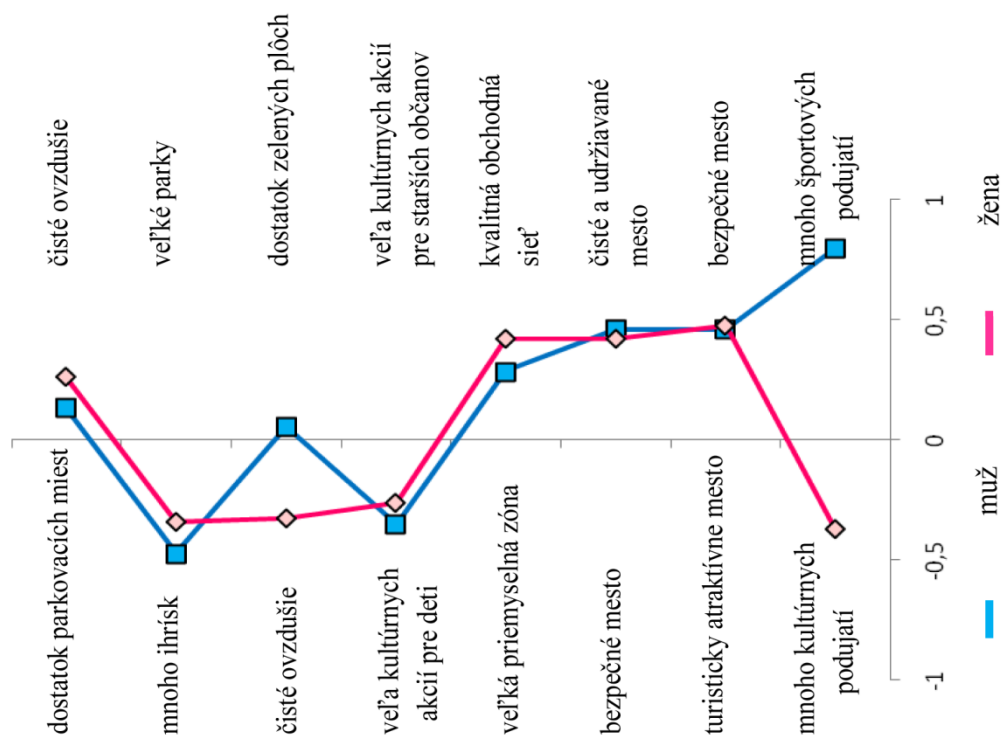
Príloha č. 5: Cenník v Areáli športu a oddychu

Položka	Kategória	Cena (pre občanov a organizácie mesta Turzovka)	Cena (mimo mestské organizácie a občania)
Altán		1,00 € / hod.	1,00 € / hod.
Šatňa		1,00 € / hod.	1,00 € / hod.
Sprcha		1,00 €	1,00 €
Pétangue	deti a mládež do 18 r.	0,40 € / hod.	0,40 € / hod.
	dospelí	1,00 € / hod.	1,00 € / hod.
Antukové kurty	deti a mládež do 18 r.	2,00 € / hod.	2,40 € / hod.
	dospelí	3,40 € / hod.	4,00 € / hod.
	deti + dospelí	2,60 € / hod.	3,00 € / hod.
Mini ihrisko - futbal	deti a mládež do 18 r.	2,00 € / hod.	2,40 € / hod.
	dospelí	3,60 € / hod.	4,20 € / hod.
	do 4 hráčov	1,00 € / hod.	1,20 € / hod.
Minigolf	deti a mládež do 18 r.	0,70 € / hod.	0,80 € / hod.
	dospelí	1,00 € / hod.	1,20 € / hod.
Autíčka		1,40 € / hod.	1,70 € / hod.
Kolobežky		0,70 € / hod.	0,80 € / hod.
Hokejbal	dospelí	2,00 € / hod.	2,40 € / hod.
	deti a mládež do 18 r.	1,00 € / hod.	1,20 € / hod.
	do 6 hráčov	0,80 € / hod.	1,00 € / hod.
	individuálne (korčuľovanie)	0,30 € / hod.	0,40 € / hod.
Hala	leto (Po-Pia 8.00-14.00)	4,60 € / hod.	5,40 € / hod.
	leto (Po-Pia 14.00-22.00, So,Ne)	7,00 € / hod.	8,60 € / hod.
	zima (Po-Pia 8.00-14.00)	7,00 € / hod.	8,60 € / hod.
	zima (Po-Pia 13.00-22.00, So,Ne)	11,00 € / hod.	13,20 € / hod.
Badmintonové ihrisko	deti a mládež do 18 r.	0,40 € / hod.	0,50 € / hod.
	dospelí	0,70 € / hod.	0,80 € / hod.
Basketbalové ihrisko	dospelí	1,00 € / hod.	1,20 € / hod.
	. deti a mládež do 18 r.	0,50 € / hod.	0,60 € / hod.
	individuálne (hra na jeden kôš)	0,50 € / hod.	0,60 € / hod.
Svetlo	tenis. kurty, mini ihrisko – futbal	1,00 € / hod.	1,00 € / hod.
	hala, hokejbal	1,80 € / hod.	1,80 € / hod.
Tenisová, badmintonová a stolnotenisová raketa		0,60 € / pár / hod.	0,60 € / pár / hod.
Lopty – basketbalová, futbalová		0,50 € / hod.	0,50 € / hod.
Stolný tenis		0,50 € / hod.	0,50 € / hod.
Celodenný prenájom areálu		170,00 € / bez haly	170,00 € / bez haly
		250,00 € / s halou	250,00 € / s halou

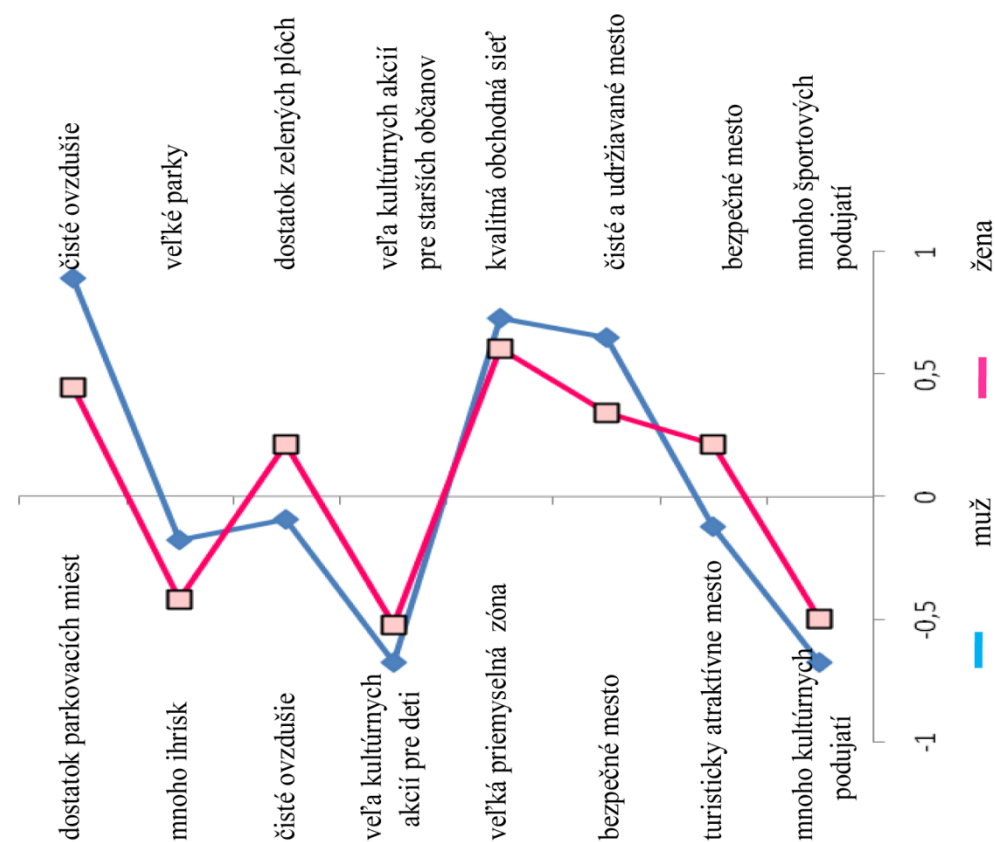
Zdroj: Turzovka (2005-2007)

Príloha č. 6: Sémantický diferenciál

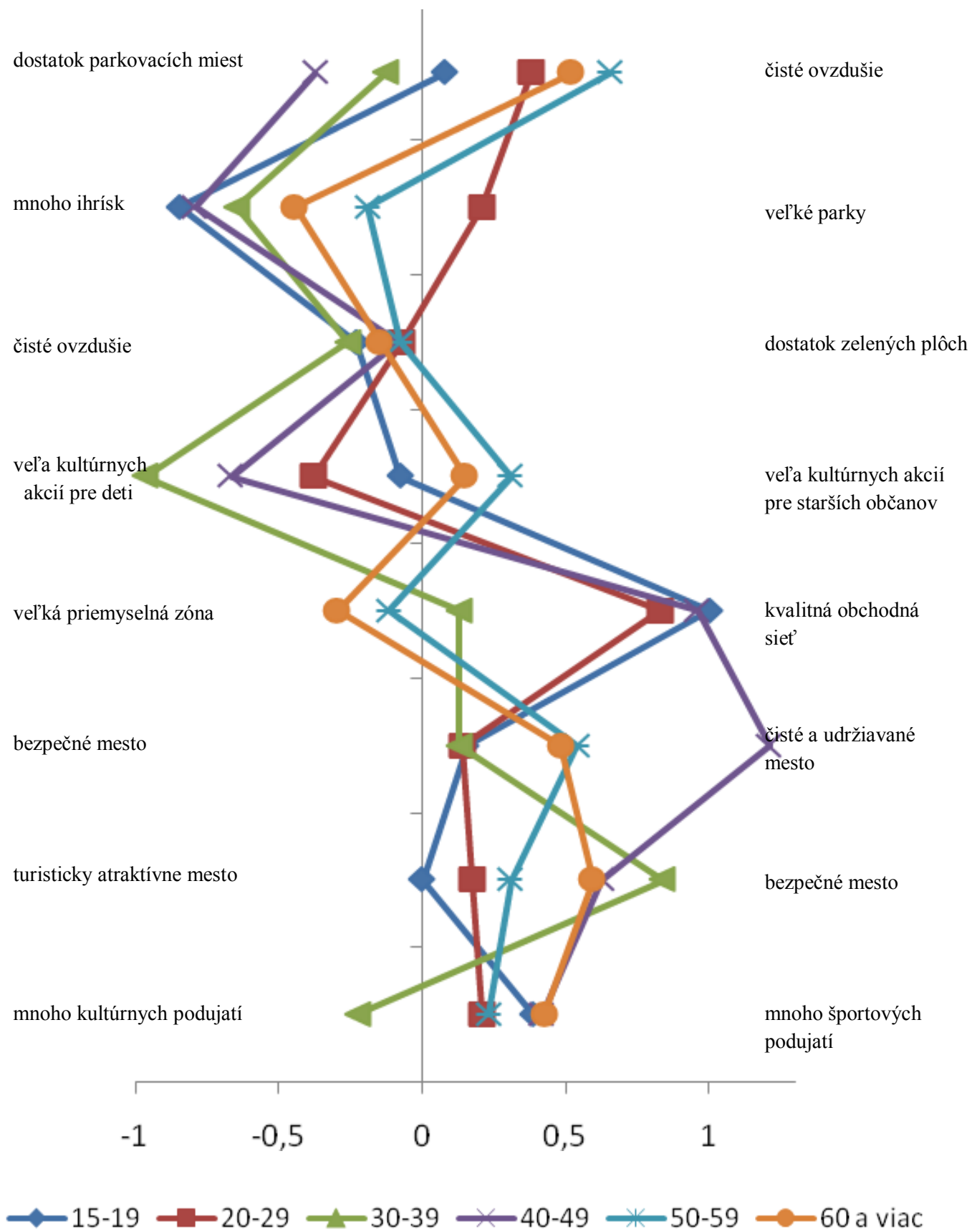
Obr. 1: Hodnotenie vlastností ideálneho mesta podľa pohlavia



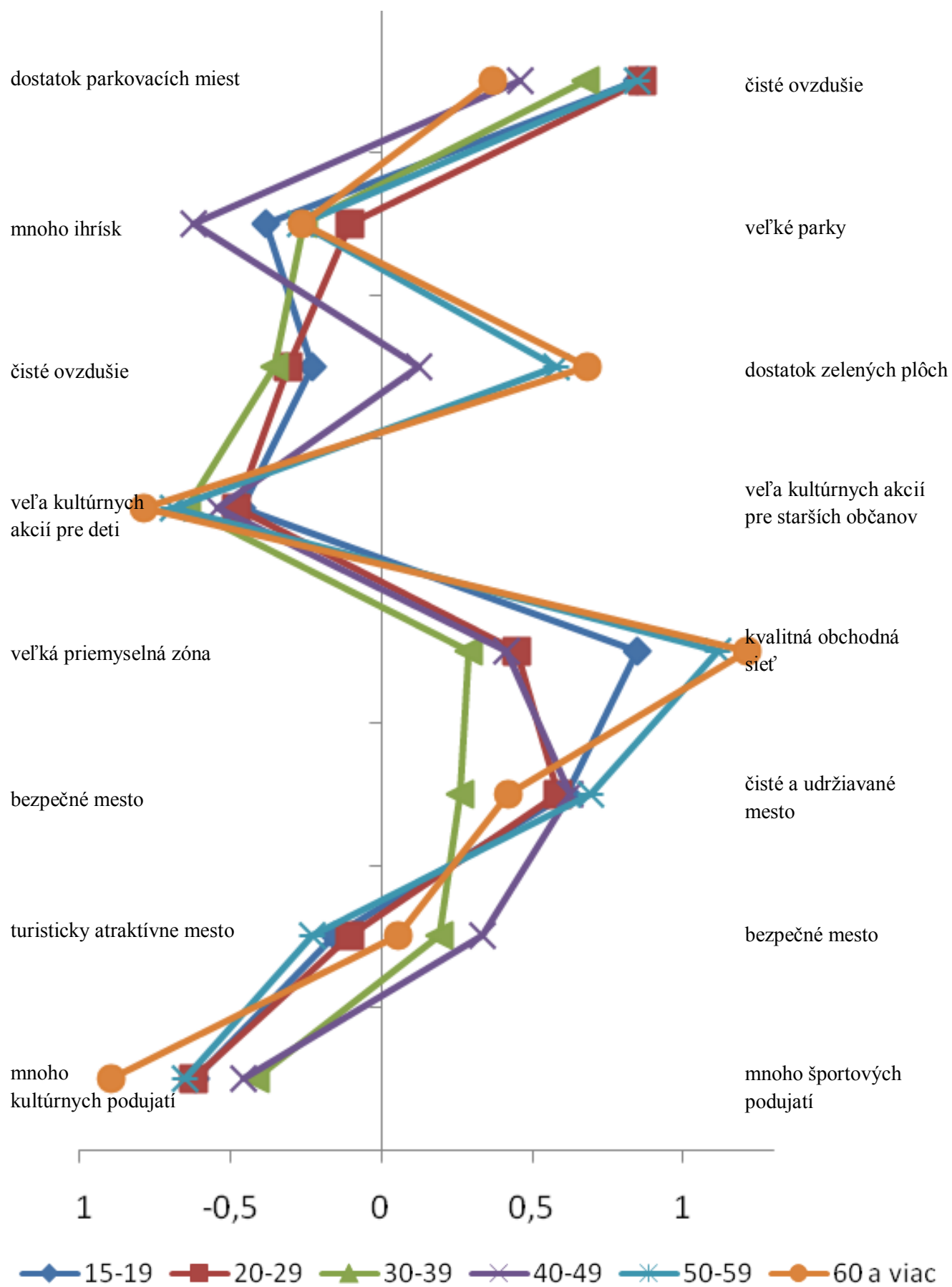
Obr. 2: Hodnotenie vlastností mesta Turzovka na základe pohlavia



Obr. 3: Hodnotenie vlastností ideálneho mesta podľa vekových kategórií



Obr. 4: Hodnotenie vlastností Turzovky podľa vekových kategórií



Príloha č. 7: Výsledky analýzy

Tab. 1: Hodnotenie celkovej spokojnosti

N	150
Mean	2,49
Median	3,00
Index spokojnosti	62,75

Tab. 2: Hodnotenie spokojnosti podľa pohlavia

			Pohlavie		Total
			muž	žena	
Celková spokojnosť	veľmi spokojný/á	Count	12	13	25
		% within Pohlavie	16,2 %	17,1 %	16,7 %
	spokojný/á	Count	22	19	41
		% within Pohlavie	29,7 %	25,0 %	27,3 %
	skôr spokojný/á	Count	30	39	69
		% within Pohlavie	40,5 %	51,3 %	46,0 %
	nespokojný/á	Count	10	5	15
		% within Pohlavie	13,5 %	6,6 %	10,0 %
Total		Count	74	76	150
		% within Pohlavie	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Priemer			2,51	2,47	2,49
Index spokojnosti			62,25 %	63,25 %	62,75 %

Tab. 3: Celková spokojnosť podľa veku

			vek						Total
			15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 a viac	
Celková spokojnosť	veľmi spokojný/á	Count	0	2	3	1	8	11	25
		% within vek	,0 %	6,9 %	9,7 %	4,2 %	30,8 %	40,7 %	16,7 %
	skôr spokojný/á	Count	3	6	14	4	7	7	41
		% within vek	23,1%	20,7%	45,2 %	16,7%	26,9 %	25,9 %	27,3 %
	spokojný/á	Count	9	11	11	18	11	9	69
		% within vek	69,2 %	37,9 %	35,5%	75,0 %	42,3 %	33,3 %	46,0 %
	nespokojný/á	Count	1	10	3	1	0	0	15
		% within vek	7,7%	34,5%	9,7 %	4,2 %	,0 %	,0 %	10,0 %
Total	Count	13	29	31	24	26	27	150	
	% within vek	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
Priemer			2,85	3,00	2,45	2,79	2,12	1,93	2,49
Index spokojnosti			53,75 %	50,00 %	63,75 %	55,25 %	72,00 %	76,75 %	62,75 %

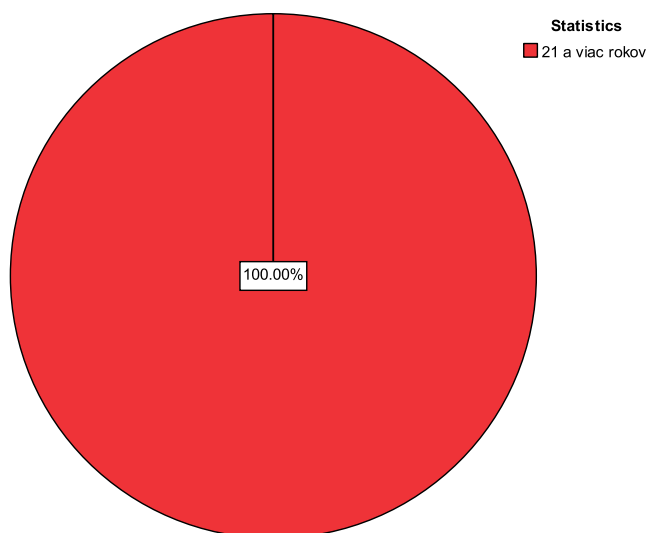
Tab. 4: Závislosť celkovej spokojnosti so životom v meste na veku

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	72,504	54	1,343	2,835	,000
Within Groups	44,989	95	,474		
Total	117,493	149			

Tab. 5: Celková spokojnosť podľa spoločenského statusu

		Spoločenský status					Total
		študent	zamestnaný/á	rodičovská dovolenka	dôchodca	invalidný dôchodca	
Celková spokojnosť	veľmi spokojný/á	Count % within Spoločenský status	0 0 %	17 17,2 %	0 0 %	8 53,3 %	0 16,7 %
	skôr spokojný/á	Count % within Spoločenský status	8 25,0 %	26 26,3 %	2 100,0 %	5 33,3 %	0 27,3 %
	spokojný/á	Count % within Spoločenský status	18 56,3 %	47 47,5 %	0 0 %	2 13,3 %	2 100,0 %
	nespokojný/á	Count % within Spoločenský status	6 18,8 %	9 9,1 %	0 0 %	0 0 %	0 10,0 %
	Total	Count % within Spoločenský status	32 100,0 %	99 100,0 %	2 100,0 %	15 100,0 %	2 100,0 %
Priemer			2,94	2,48	2,00	1,60	3,00
Index spokojnosti			51,50 %	63,00 %	75,00 %	85,00 %	50,00 %

Obr. 1: Dĺžka bývania dôchodcov v meste



Tab. 6: Rebríček dôležitosti vybraných faktorov

	Dôležitosť
úroveň životného prostredia	3,33
dostatok kultúrnych a spoločenských akcií	3,80
úroveň športového vyžitia v meste	4,00
blízkosť prírody	4,37
výška poplatkov	4,40
úroveň dopravných služieb	4,41
dostatok poskytovaných informácií o dianí v meste	5,51
úroveň práce MsP	6,00

Tab. 7: Dôležitosť a index spokojnosti vybraných faktorov

	Dôležitosť	Priemerná známka spokojnosti	Index spokojnosti
úroveň životného prostredia	3,33	2,25	68,83 %
dostatok kultúrnych a spoločenských akcií	3,80	2,15	71,33 %
úroveň športového vyžitia v meste	4,00	2,03	74,20 %
úroveň dopravných služieb	4,41	2,76	56,10 %
dostatok poskytovaných informácií o dianí v meste	5,51	2,24	69,00 %
úroveň práce MsP	6,00	3,71	32,17 %
Celkový priemer	4,53	2,52	61,94 %

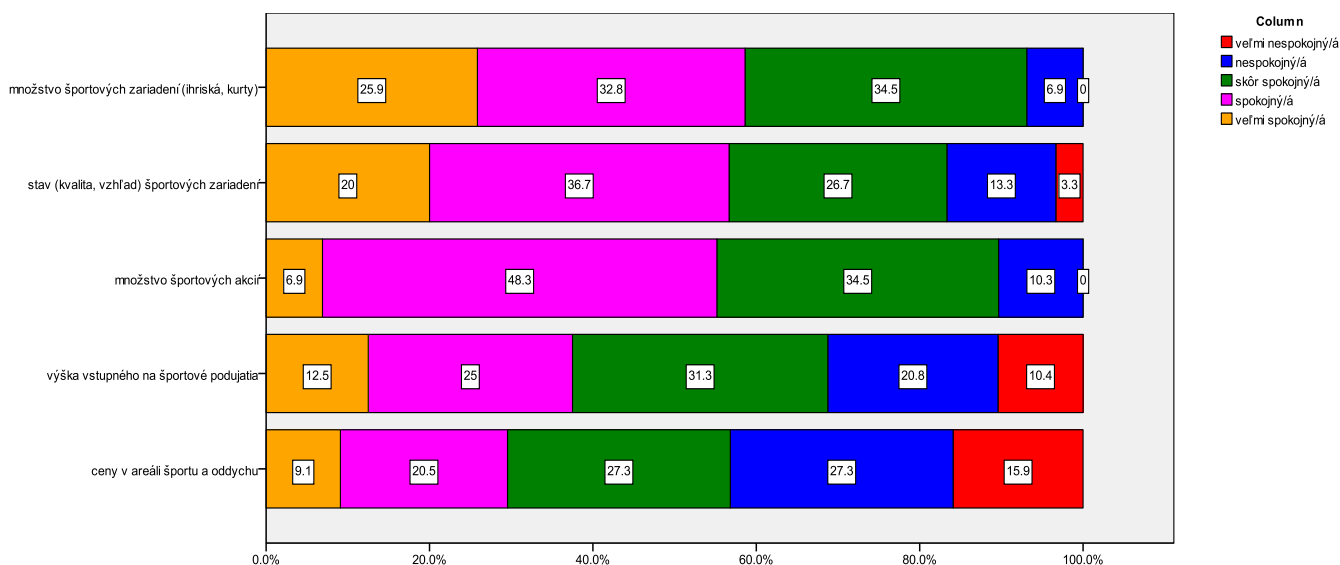
Tab. 8: Návštevnosť kultúrnych, spoločenských a športových podujatí

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Kultúrne, spoločenské a športové akcie v meste	Beskydské slávnosti	118	25,3%	78,7%
	Drotária	97	20,8%	64,7%
	Rock Beskyd Fest	77	16,5%	51,3%
	Vargoš Fest	48	10,3%	32,0%
	futbal	36	7,7%	24,0%
	Turzovský vrabčiak	26	5,6%	17,3%
	Kysucký slávik	16	3,4%	10,7%
	Music Mravec	9	1,9%	6,0%
	divadelné predstavenie Mandarínková izba	7	1,5%	4,7%
	Vianočné trhy	7	1,5%	4,7%
	Čertova nevesta	5	1,1%	3,3%
	nohejbal	6	1,3%	4,0%
	Balónom do sveta	4	,9%	2,7%
	výstavy	4	,9%	2,7%
	Uhorčíkov chodník	2	,4%	1,3%
	Laserová show	2	,4%	1,3%
	Depo	2	,4%	1,3%
	žiadne	1	,2%	,7%
Total		467	100,0%	311,3%

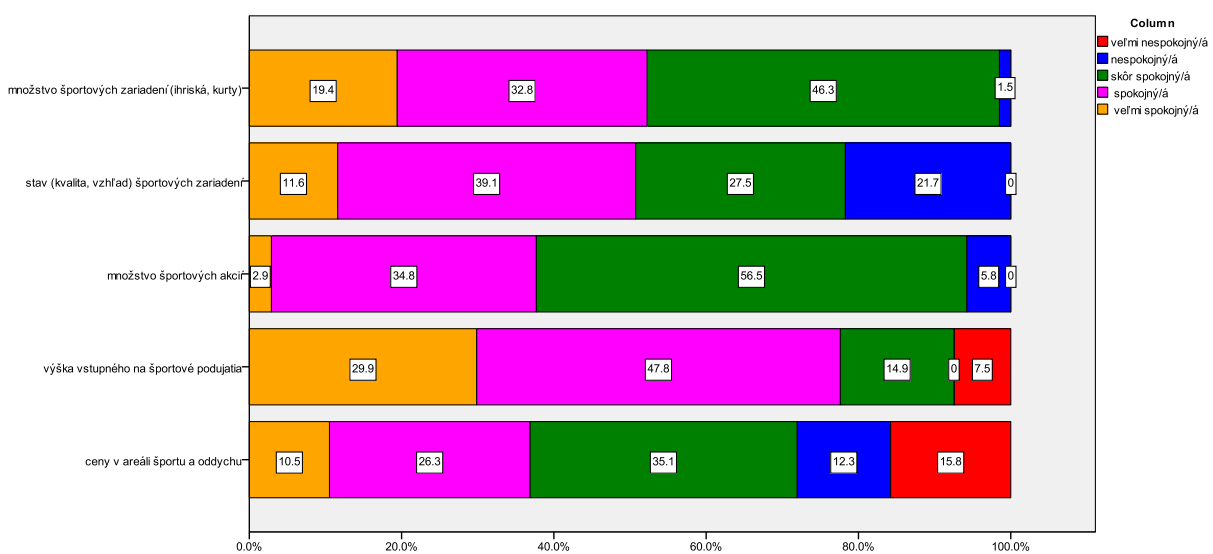
Tab. 11: Spokojnosť so športovým vyžitím v meste

	N	Missing value	Priemer	Index spokojnosti	veľmi spokojný/á		spokojný/á		skôr spokojný/á		nespokojný/á		veľmi nespokojný/á	
					Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
množstvo športových zariadení (ihriská, kurty)	125	25	2,26	68,50 %	28	22,4 %	41	32,8 %	51	40,8 %	5	4,0 %	0	0,0 %
stav (kvalita, vzhľad) športových zariadení	129	21	2,52	62,00 %	20	15,5 %	49	38,0 %	35	27,1 %	23	17,8 %	2	1,6 %
množstvo športových akcií	127	23	2,57	60,75 %	6	4,7 %	52	40,9 %	59	46,5 %	10	7,9 %	0	0,0 %
výška vstupného na športové podujatia	115	35	2,43	64,25 %	26	22,6 %	44	38,3 %	25	21,7 %	10	8,7 %	10	8,7 %
ceny v areáli športu a oddychu	101	49	3,07	48,25 %	10	9,9 %	24	23,8 %	32	31,7 %	19	18,8 %	16	15,8 %

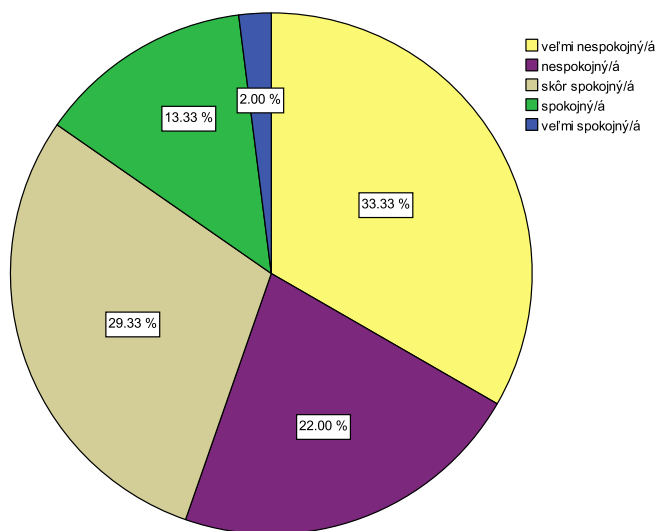
Obr.2:Spokojnosť žien so športovým vyžitím v meste



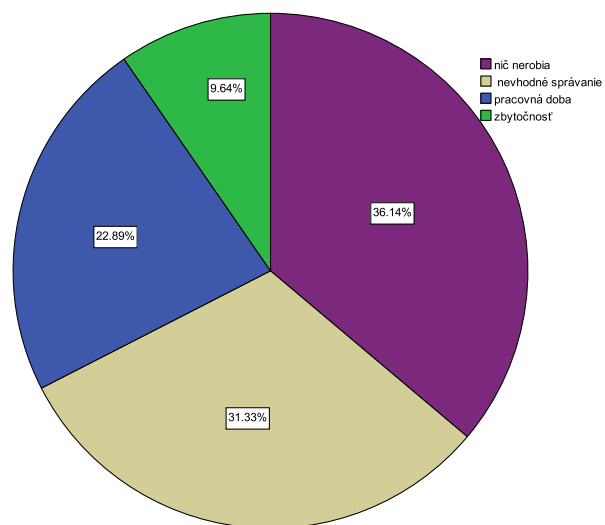
Obr. 3: Spokojnosť mužov so športovým vyžitím v meste



Obr. 4: Spokojnosť s činnosťou Mestskej polície



Obr. 5: Dôvody nespokojnosti s MsP



Tab. 12: Spokojnosť s činnosťou MsP podľa pohlavia

			Pohlavie		Total
			muž	žena	
Spokojnosť s MsP	veľmi spokojný/á	Count	0	3	3
		% within Pohlavie	,0 %	3,9 %	2,0 %
	spokojný/á	Count	9	11	20
		% within Pohlavie	12,2 %	14,5 %	13,3 %
	skôr spokojný/á	Count	19	25	44
		% within Pohlavie	25,7 %	32,9 %	29,3 %
	nespokojný/á	Count	21	12	33
		% within Pohlavie	28,4 %	15,8 %	22,0 %
	veľmi nespokojný/á	Count	25	25	50
		% within Pohlavie	33,8 %	32,9 %	33,3 %
Total		Count	74	76	150
		% within Pohlavie	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Priemer			3,84	3,59	3,71
Index spokojnosti			29 %	35,25 %	32,25 %

Tab. 13: Spokojnosť s vlastnosťami pracovníkov Mestského úradu v Turzovke

	N	Missing value	Priemer	Index spokojnosti	veľmi spokojný/á		spokojný/á		skôr spokojný/á		nespokojný/á		veľmi nespokojný/á	
					Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
ochota	112		2,42	64,50 %	16	14,3 %	48	42,9 %	39	34,8 %	3	2,7 %	6	5,4 %
odbornosť	111		2,65	58,75 %	15	13,5 %	34	30,6 %	45	40,5 %	9	8,1 %	8	7,2 %
rýchlosť vybavenia	112		2,97	50,75 %	13	11,6 %	24	21,4 %	40	35,7 %	23	20,5 %	12	10,7 %
komunikatívnosť	112		2,55	61,25 %	15	13,4 %	45	40,2 %	34	30,4 %	11	9,8 %	7	6,3 %

Tab. 14: Spokojnosť s vlastnosťami pracovníkov MÚ v Turzovke podľa veku

vek		ochota	odbornosť	rýchlosť vybavenia	komunikatívnosť
15-19	Priemer	2,75	3,50	3,25	3,00
	Index spokojnosti	56,25 %	37,50 %	43,75 %	50 %
20-29	Priemer	2,79	2,71	3,71	2,71
	Index spokojnosti	55,25 %	57,25 %	32,25 %	57,25 %
30-39	Priemer	2,71	3,04	3,18	2,79
	Index spokojnosti	57,25 %	49,00 %	45,50 %	55,25 %
40-49	Priemer	2,26	2,72	3,11	2,89
	Index spokojnosti	68,50 %	57,00 %	47,25 %	52,75 %
50-59	Priemer	2,21	2,38	2,58	2,12
	Index spokojnosti	69,75 %	65,50 %	60,50 %	72,00 %
60 a viac	Priemer	2,13	2,22	2,52	2,26
	Index spokojnosti	71,75 %	69,50 %	62,00 %	68,50 %
Total	Priemer	2,42	2,65	2,97	2,55
	Index spokojnosti	64,50 %	58,75 %	50,75 %	61,25 %

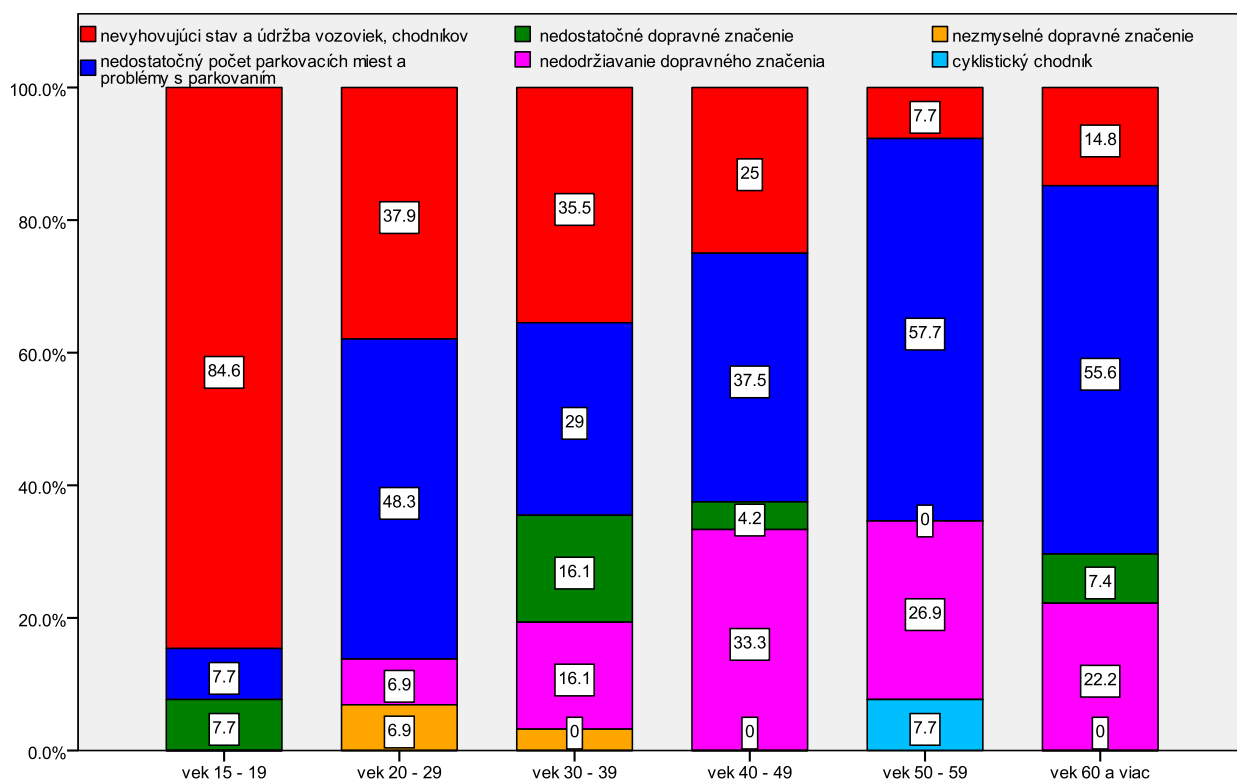
Tab. 15: Spokojnosť s dopravnými službami

	N	Missing value	Priemer	Index spokojnosti	veľmi spokojný/á		spokojný/á		skôr spokojný/á		nespokojný/á		veľmi nespokojný/á	
					Count	Row Valid N %	Count	Row Valid N %	Count	Row Valid N %	Count	Row Valid N %	Count	Row Valid N %
stav a údržba vozoviek v meste	150	0	3,60	35,00 %	2	1,3 %	22	14,7 %	46	30,7 %	44	29,3 %	36	24,0 %
stav a údržba chodníkov	150	0	2,91	52,25 %	13	8,7 %	45	30,0 %	48	32,0 %	31	20,7 %	13	8,7 %
počet parkovacích miest v meste	147	3	3,78	30,50 %	0	,0 %	16	10,9 %	37	25,2 %	57	38,8 %	37	25,2 %
autobusové spojenie smer Čadca	125	25	2,86	53,50 %	12	9,6 %	35	28,0 %	46	36,8 %	23	18,4 %	9	7,2 %
vlakové spojenie smer Čadca	122	28	2,95	51,25 %	14	11,5 %	18	14,8 %	57	46,7 %	26	21,3 %	7	5,7 %
autobusové spojenie smer Makov	95	55	3,38	40,50 %	6	6,3 %	8	8,4 %	44	46,3 %	18	18,9 %	19	20,0 %
vlakové spojenie smer Makov	96	54	3,38	40,50 %	7	7,3 %	9	9,4 %	40	41,7 %	21	21,9 %	19	19,8 %

Tab. 16: Najväčší dopravný problém v Turzovke

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nedostatočný počet parkovacích miest a problémy s parkovaním	63	42,0	42,0	72,0
nedostatočné dopravné značenie	9	6,0	6,0	78,0
nedodržiavanie dopravného značenia	28	18,7	18,7	96,7
nezmyselné dopravné značenie	3	2,0	2,0	98,7
cyklistický chodník	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Obr. 6: Najväčší dopravný problém v Turzovke podľa veku



Tab. 17: Index spokojnosti s úrovňou životného prostredia podľa pohlavia

	Pohlavie							
	muž				žena			
	Mean	Index spokojnosti	N	Missing	Mean	Index spokojnosti	N	Missing
údržba a výsadba zelene	2,36	66,00	73	1	2,09	72,75	76	0
množstvo zelene v meste	2,27	68,25	73	1	2,00	75,00	76	0
čistota mesta	2,40	65,00	73	1	2,82	54,50	76	0
kvalita ovzdušia	1,85	78,75	73	1	2,27	68,25	74	2
miera hlučnosti	2,25	68,75	73	1	2,50	62,50	72	4

Tab. 18: Index spokojnosti s úrovňou životného prostredia podľa vekových kategórií

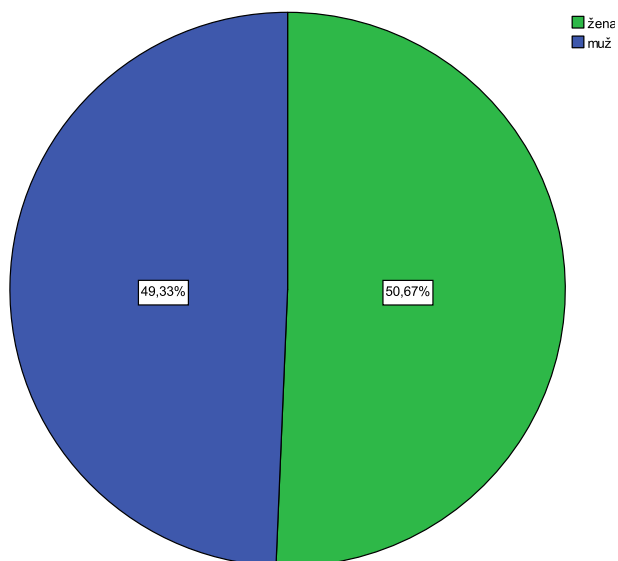
vek		údržba a výsadba zelene	množstvo zelene v meste	čistota mesta	kvalita ovzdušia	miera hlučnosti
15-19	Mean	2,54	2,46	3,15	2,46	2,46
	N	13	13	13	13	13
	Index spokojnosti	61,50	63,50	46,25	63,50	63,50
20-29	Mean	2,52	2,24	2,69	2,14	2,41
	N	29	29	29	29	27
	Index spokojnosti	62,00	69,00	57,75	71,50	64,75
30-39	Mean	2,32	2,19	2,58	2,28	2,48
	N	31	31	31	29	29
	Index spokojnosti	67,00	70,25	60,50	68,00	63,00
40-49	Mean	2,62	2,88	3,13	2,38	2,96
	N	24	24	24	24	24
	Index spokojnosti	59,50	53,00	46,75	65,50	51,00
50-59	Mean	1,69	1,65	2,23	1,69	2,00
	N	26	26	26	26	26
	Index spokojnosti	82,75	83,75	69,25	82,75	75,00
60 a viac	Mean	1,77	1,58	2,19	1,62	2,00
	N	26	26	26	26	26
	Index spokojnosti	80,75	85,50	70,25	84,50	75,00

Tab. 19: Zdroj informácií podľa veku

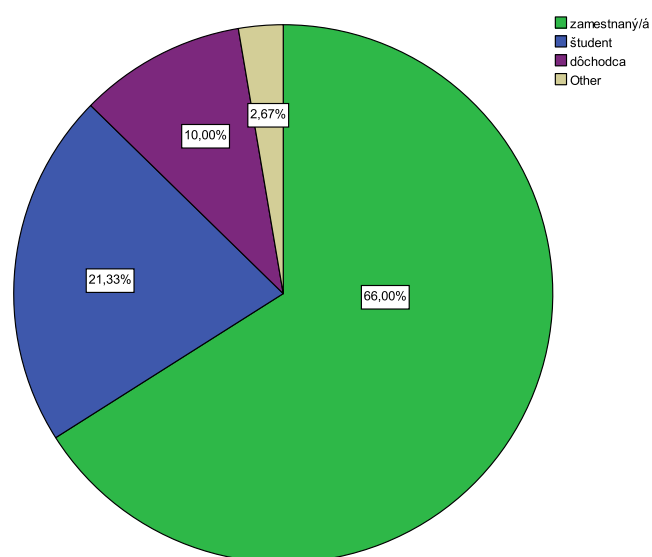
		vek						Total
		15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 a viac	
internetové stránky mesta	Count	9	18	25	6	6	0	64
	% within vek	34,6 %	30,0 %	35,2 %	11,8 %	9,7 %	,0 %	19,57 %
stránka mesta na FB	Count	4	5	0	2	2	0	13
	% within vek	15,4 %	8,3 %	,0 %	3,9 %	3,2 %	,0 %	3,98 %
Turzovská televízia	Count	9	18	31	18	20	22	118
	% within vek	34,6 %	30,0 %	43,7 %	35,3 %	32,3 %	38,6 %	36,09 %
mestské vývesky	Count	3	8	3	5	2	3	24
	% within vek	11,5 %	13,3 %	4,2 %	9,8 %	3,2 %	5,3 %	7,34 %
Spravodajca mesta	Count	1	9	9	15	22	22	78
	% within vek	3,8 %	15,0 %	12,7 %	29,4 %	35,5 %	38,6 %	23,85 %
verejné jednanie mestského zastupiteľstva	Count	0	0	0	0	6	5	11
	% within vek	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	9,7 %	8,8 %	3,36 %
priatelia a známy	Count	0	2	3	5	1	3	14
	% within vek	,0 %	3,3 %	4,2 %	9,8 %	1,6 %	5,3 %	4,28 %
rozhlas	Count	0	0	0	0	3	2	5
	% within vek	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	4,8 %	3,5 %	1,53 %
Total	Count	26	60	71	51	62	57	327

Príloha č. 8: Štruktúra vzorky

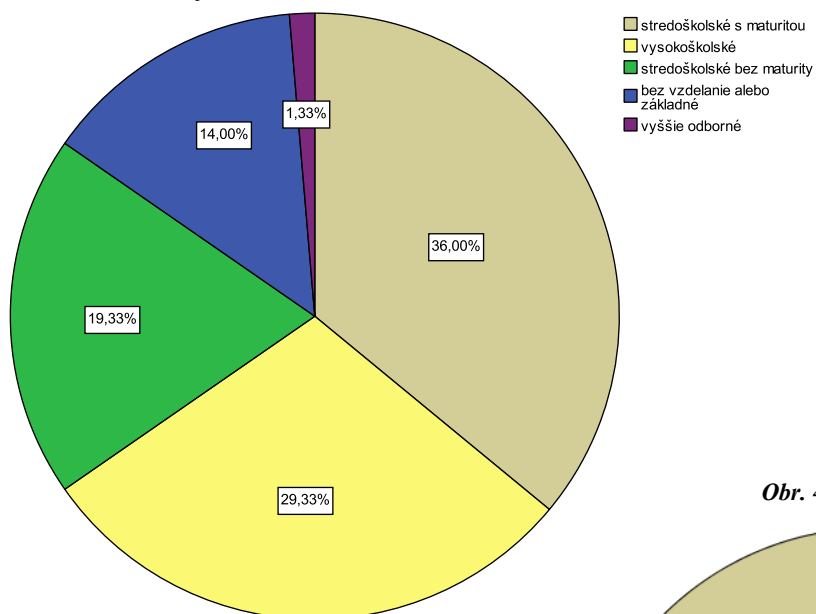
Obr. 1: Pohlavie



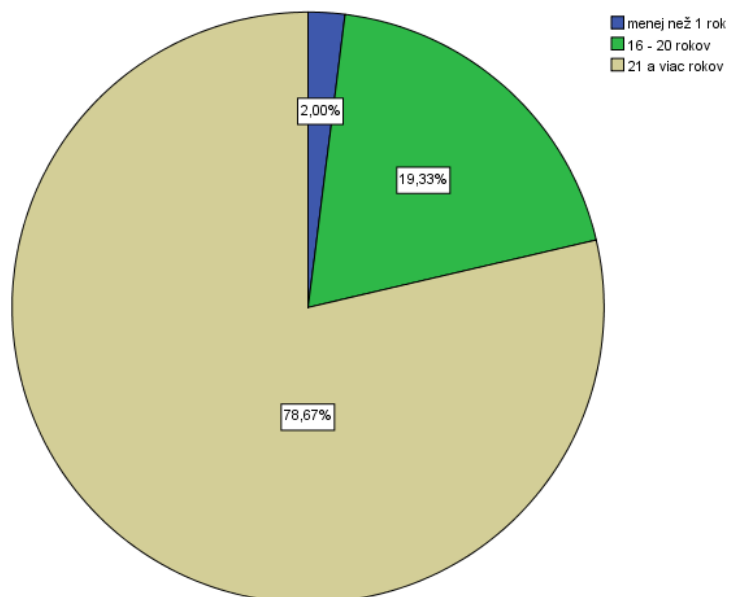
Obr. 2: Spoločenský status



Obr. 3: Vzdelanie



Obr. 4: Dĺžka bývania



Príloha č. 9: Návrhy a odporúčania

Obr. 1: Priestranstvo pred budovou Gymnázia



Obr.2:Starý cintorín



Obr. 3: Budova železničnej stanice

